

CARTAS DE SERVICIOS

Rendición de cuentas 2023

Cumplimiento de los compromisos de calidad
de los servicios municipales



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

Contenido

Resumen ejecutivo (pág. 4)

1. Introducción (pág. 7)

2. Sistema de gestión y rendición de cuentas (pág. 9)

3. Cumplimiento de los compromisos durante el año 2023 (pág. 15)

**4. Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
(pág. 24)**

Conclusiones (pág. 28)

Anexo 1. Detalle del cumplimiento de los compromisos por Cartas

Resumen ejecutivo

Resumen ejecutivo

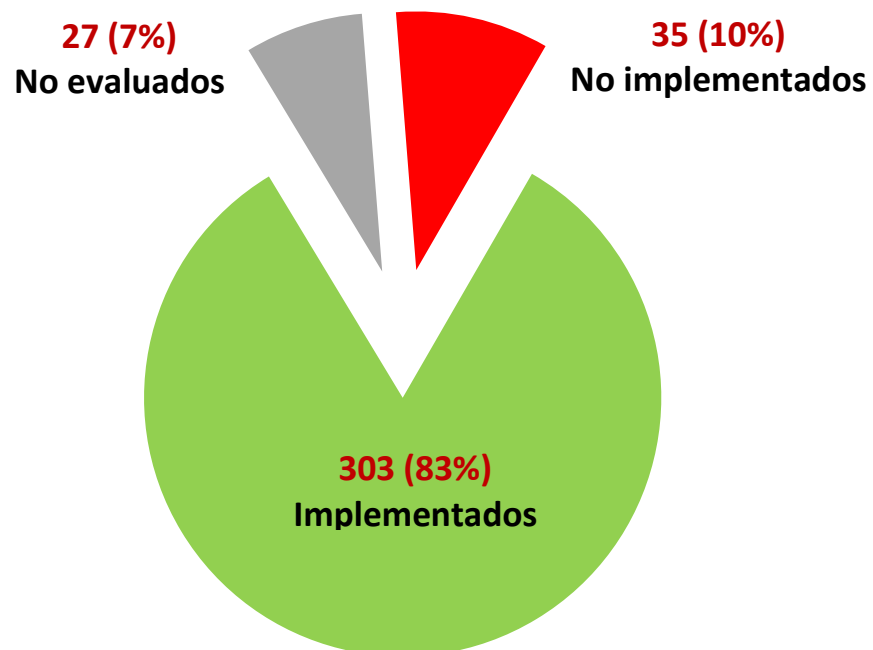
■ **58 Cartas** de Servicios implantadas desde el 2018

■ **365 compromisos** de calidad que abarcan todos los servicios municipales

■ **6 ejes estratégicos** de mejora continua en los que inciden las Cartas:

1. El tiempo de gestión de las prestaciones municipales
2. La cantidad de servicios ofrecidos
3. La calidad de los servicios
4. El número de actividades, planes y proyectos
5. La información pública que se ofrece
6. La valoración de las personas usuarias

■ **Cumplimiento de los compromisos en 2023**



- **El 69% de los compromisos (252) inciden en el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas nº 16:**
“Desarrollar instituciones eficaces, responsables e inclusivas”.
- **5 premios y reconocimientos** otorgados por diferentes organismos al Catálogo de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Santa Coloma y su rendición de cuentas.

1. Introducción



Las Cartas de Servicios como sistema de gestión por compromisos

En el año 2016 el Ayuntamiento decidió implantar un sistema de gestión por compromisos basado en la elaboración de un Catálogo de Cartas de Servicios.

Las Cartas describen los servicios que se ofrecen a la ciudadanía y determinan los estándares de calidad de las prestaciones municipales, mediante la adquisición de una serie de compromisos de calidad.

En 2023, el Ayuntamiento disponía de **58 Cartas** redactadas según las directrices de la **Ley 19/2014, del 29 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno**.

Los **objetivos** de las Cartas son los siguientes:

- **Dar a conocer a la ciudadanía los servicios públicos que presta el Ayuntamiento y ofrecer información sobre:** datos de identificación de los servicios (responsables, direcciones, teléfonos,...), condiciones de acceso, formas de participación para su mejora, derechos y deberes de las personas usuarias, etc.
- **Adquirir ante la ciudadanía un conjunto de compromisos de calidad**, más allá de las obligaciones legales, en base a las capacidades y potencialidades de la organización. La asunción de estos compromisos responde a la voluntad de mejorar la calidad de las prestaciones municipales y atender cada día en mejores condiciones las necesidades de la ciudadanía.
- **Evaluar el cumplimiento de los compromisos adquiridos** y publicar, una vez al año, los resultados obtenidos. El análisis de los resultados permite conocer el nivel de implantación de los compromisos, y los aciertos y desaciertos de la gestión municipal. Con esta información se introducen medidas correctoras de manera progresiva para mejorar los resultados futuros.

Las Cartas de Servicios, por tanto, no son solo documentos informativos que describen los servicios que presta el Ayuntamiento si no que, sobretodo, **son un instrumento de mejora continua de los servicios municipales**. Además, funcionan como un proyecto colectivo que engloba a todos/as los/as miembros de la organización y permite compartir la misión corporativa y los valores comunes.

2. Sistema de gestión y rendición de cuentas

Clasificación de las Cartas

El Catálogo contiene tres tipologías de Cartas:

- Las **externas**, que corresponden a los servicios dirigidos a la ciudadanía.
- Las **internas**, de servicios internos que se realizan para facilitar el ejercicio de las funciones de los equipos municipales.
- Las **mixtas**, de servicios destinados a la ciudadanía y al personal municipal.

Las Cartas se ordenan por [orden alfabético](#) y por los [bloques temáticos](#) siguientes:

- Atención ciudadana y gobierno abierto
 - Cultura, deportes, cooperación y turismo
 - Educación, formación y ocupación
 - Servicios a las personas
 - Actividad económica y vivienda
 - Urbanismo, vivienda y medio ambiente
-
- Cartas de soporte interno

Aprobación de las Cartas

Debido a su carácter reglamentario, **las Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet se han aprobado mediante el procedimiento siguiente:**

- 1) Aprobación inicial por parte del Pleno Municipal
- 2) Periodo de información pública
- 3) Aprobación definitiva del Pleno Municipal con resolución de alegaciones
- 4) Publicación en los diarios oficiales y la web municipal

Las diferentes fases de aprobación de Cartas de Servicios han sido las siguientes:

	Aprobaciones iniciales	Aprobaciones definitivas
I Fase: 31 Cartas de servicios	28 de noviembre de 2016	31 de marzo de 2017
II Fase: 27 Cartas de servicios	25 de septiembre de 2017	20 de marzo de 2018
III Fase: 2 Cartas de servicios	6 de noviembre de 2017	20 de marzo de 2018

Información ampliada y consultable en la web municipal:

<https://www.gramenet.cat/es/ayuntamiento/accio-de-govern/cartas-de-servicios/fases-de-aprobacion/>

Actualización de contenidos

Según establece el acuerdo de Pleno de fecha 22 de julio de 2019 (aprobado definitivamente el 2 de diciembre de 2019), **las Cartas aprobadas formalmente pueden ser revisadas cada año para actualizar su contenido.**

Si los cambios a introducir son de carácter sustancial se sigue el procedimiento descrito en el apartado anterior y se tramitan durante el segundo semestre del año. De esta manera las modificaciones entran en vigor a principios del año siguiente.

Entendemos como **cambios sustanciales** los que afectan significativamente: 1) la oferta de servicios, 2) los compromisos y objetivos, 3) los derechos y los deberes de la ciudadanía, y 4) las formas de colaboración y participación de las personas usuarias en la mejora de los servicios.

Cuando los cambios a introducir no afectan a estos apartados son **cambios no sustanciales** y se incorporan directamente a las Cartas en el momento en el que se producen. Estos cambios se publican en la web municipal, previo acuerdo de la tenencia de Alcaldía competente. Posteriormente, se da cuenta al Pleno Municipal del acuerdo mencionado.

Las actualizaciones de contenido aprobadas hasta ahora son las siguientes:

		Aprobaciones iniciales	Aprobaciones definitivas
1	Aprobación de la modificación del apartado 10 relativo a la aprobación, actualización y rendimiento de cuentas de las Cartas	Pleno 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	Actualización de contenidos de las Cartas para el año 2020.	Pleno 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	BOPB 3/2/2020 BOPB 14/02/2020

Más información:

<https://www.gramnet.cat/es/ayuntamiento/accio-de-govern/cartas-de-servicios/actualizacion-de-contenidos/>

Rendición de cuentas

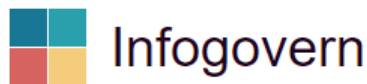
En el apartado núm. 10, las Cartas incorporan la **obligación de hacer evaluación y rendimiento de cuentas** del cumplimiento de sus compromisos con periodicidad anual.

La rendición de cuentas de las Cartas forma parte de las diferentes acciones de gobierno abierto y transparencia que realiza el Ayuntamiento, y tiene como objetivo principal informar de los resultados obtenidos a la ciudadanía, al Pleno y al personal municipal.

Este informe de evaluación es una de las acciones de difusión pública que se llevan a cabo.

Además, para facilitar la difusión de los datos en un formato más interactivo y dinámico, el Ayuntamiento ha publicado [Infogovern](#), una **plataforma de rendición de cuentas** que incorpora los datos de los resultados de las Cartas de Servicios y de otros planes municipales.

Esta web permite consultar, explorar y analizar los resultados de la gestión anual de las Cartas y conocer los principales indicadores asociados a los compromisos de calidad. Clica en la imagen para acceder¹.



¹ Algunos navegadores no permiten una visualización correcta de la web. También se puede hacer clic [aquí](#)

Premios y reconocimientos

El Catálogo de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet y su sistema de rendición de cuentas han recibido **los siguiente premios y reconocimientos públicos:**

1. Finalista de los ‘Premios XI Congreso Nacional de Innovación y Servicios Públicos 2021’.
2. Consideración de buena práctica por parte del ‘Club de Innovación 2021’.
3. Accésit en la categoría de Transparencia, buen gobierno, evaluación y calidad, de la 5a edición de los Premios Alfons Ortuño, de la *Escola d’Administració Pública de Catalunya*, marzo de 2021.
4. Premio Extraordinario por el Rendimiento de Cuentas Sostenido, otorgado en junio de 2020, por el grupo de investigación *Comunicació Sonora, Estratègia i Transparència (ComSET) de la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB)*.
5. Reconocimiento del *Síndic de Greuges de Catalunya* en su informe del año 2017.

Enlaces relacionados:

- [Rendición de cuentas](#)
- [Premios y reconocimientos](#)

3. Cumplimiento de los compromisos durante el año 2023

3. Cumplimiento de los 365 compromisos durante el año 2023

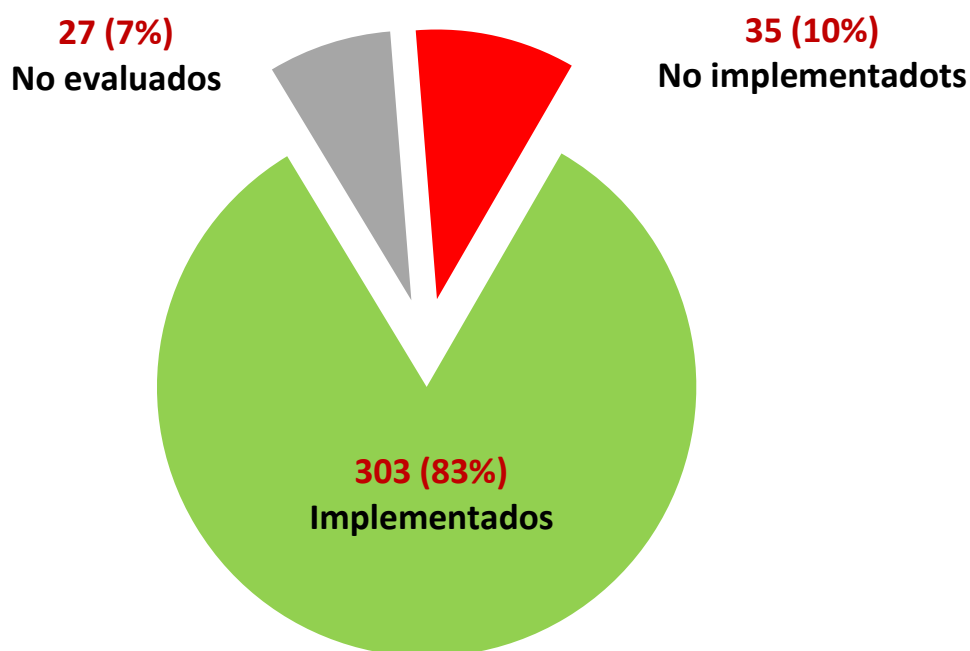


Gráfico 1

En el año 2023 el Catálogo de Cartas de Servicios estaba compuesto por 58 Cartas con 365 compromisos de calidad. En este capítulo ofrecemos información de los resultados obtenidos con la gestión municipal.

1. Grado de cumplimiento general (gráfico 1)

- **El 83% de los compromisos se han completado** de manera satisfactoria.
- **El 10% del compromisos no se han implementado.** Las causas principales de estos incumplimientos son las siguientes:

- Dificultades de gestión para cumplir los plazos establecidos.
 - Reestructuración de los equipos de trabajo, incapacidades laborales temporales, jubilaciones y movilidad de la plantilla.
 - Acumulación de tareas y cargas de trabajo en periodos determinados.
 - Dificultades a la hora de desarrollar el trabajo (falta de información, complejidad de los procedimientos, reajustes de los medios técnicos, etc.).
 - Compromisos que han quedado desfasados porque los objetivos de los servicios se han modificado.
 - Cambios en algunos procedimientos de trabajo tras la pandemia.
 - Otras causas ajenas a los servicios.
- **El 7% de los compromisos no se han evaluado** por diferentes razones:
 - Dificultades con el instrumento de medición.
 - Incorrecciones en la formulación de los compromisos.
 - Encuestas de opinión a usuarios y usuàries que tienen carácter bianual y este año no estaba previsto realizarlas.
 - Cargas de trabajo o dificultades de gestión.
 - Compromisos que han quedado desfasados porque los objetivos de los servicios se han modificado.

2. Cumplimiento por Cartas

En la tabla 2 consta la relación de las Cartas, el número de compromisos de cada una y su nivel de cumplimiento.

En estos datos podemos observar lo siguiente:

- El 45% de las cartas han cumplido el 100% de sus compromisos.
- Todas las Cartas han cumplido como mínimo un compromiso.
- Los compromisos de 3 Cartas no se han evaluado.

3. Evolució del compliment des de l'any 2018

El gràfic 3 mostra els percentatges de compliment des de l'any 2018. En esta sèrie se observa un descens en el compliment en l'any 2020, com a conseqüència del covid i la recuperació dels nivells de qualitat dels serveis municipals a partir de l'any 2021.

4. Compliment dels compromisos per eixos de millora

Cada un dels compromisos de les Cartes de Serveis correspon a un dels sis eixos de millora en els quals els serveis municipals treballen i donen prioritat per millorar la qualitat dels serveis. Aquests eixos de millora són els següents:

Tiempo de prestación

Reducir el tiempo de prestación de los servicios que ofrece el Ayuntamiento es el eje que más compromisos incorpora. Esto muestra la importancia que la organización municipal otorga a la reducción de los plazos de atención y resolución de peticiones, trámites y demandas ciudadanas.

Cantidad de servicios

Los compromisos incluidos en este eje velan por dar cumplimiento a la cantidad de servicios que se ofrecen a lo largo del año. Son servicios que se derivan de la actividad ordinaria del Ayuntamiento y que se realizan con regularidad: expedientes, inspecciones, asistencias, etc.

Calidad de los servicios

Incorpora compromisos orientados a ofrecer una mayor calidad de los servicios prestados atendiendo, por ejemplo, los siguientes propósitos: que sean cada vez más efectivos y ágiles; que el trato sea respetuoso; que no se produzcan errores significativos; y/o que el tiempo se adecúe a los plazos previstos.

Actividades, planes y proyectos

Este eje incorpora compromisos de actividades a menudo asociadas a factores coyunturales y a programas temporales. Son actuaciones que no tienen, necesariamente, carácter de continuidad y que se planifican con criterios programáticos.

Información pública

Los compromisos de esta línea están dirigidos a ofrecer a la ciudadanía una información sobre los servicios municipales cada vez más clara, actualizada y accesible. En este sentido, se trabaja especialmente en la mejora de la atención ciudadana y la transparencia.

Valoración de las personas usuarias

Estos compromisos impulsan la implementación de encuestas de satisfacción y buzones de opinión para facilitar la expresión de las valoraciones de las personas usuarias. Sin duda, conocer estas percepciones ayuda a diseñar servicios más ajustados a las necesidades ciudadanas.

Estos ejes configuran la estrategia de mejora continuada de los servicios municipales. Conseguir su equilibrio progresivamente permitirá, a corto y medio plazo, ofrecer a la ciudadanía unos servicios cada vez más óptimos y satisfactorios.

El gráfico 4 compara la cantidad de compromisos adquiridos por ejes y años. En el año 2023 se observa una clara continuidad de los ejes respecto al año anterior. En términos generales, destaca el mayor número de compromisos concentrados, básicamente, en tres ejes principales:

- Tiempo de prestación
- Cantidad de servicios
- Información pública

Así, podemos decir que el Ayuntamiento concentra mayores esfuerzos en cumplir y reducir el tiempo de sus prestaciones, fomentar la cantidad de servicios prestados y facilitar una información pública adecuada.

El gráfico 5 muestra el cumplimiento de los compromisos clasificados por ejes. Respecto al año anterior 2022, en todos ellos se observa una mejora notable o estabilización de los resultados, excepto en el eje 4. Actividades, planes y proyectos, que ha experimentado un descenso.

Tabla 2

CARTAS	COMPROMISOS 2023			
	Implementados	No implementados	No evaluados	TOTALES
1. Archivo	5			5
2. Asuntos generales			5	5
3. Bibliotecas	13			13
4. Cementerio	1	1		2
5. Centro de información y recursos para mujeres	4	1		5
6. Centro de arte contemporáneo Can Sisteré	3			3
7. Centros cívicos y casales	5			5
8. Comercio, ferias y disciplina de mercado	5	1		6
9. Compras	5			5
10. Comunicación	4	2		6
11. Contratación	5			5
12. Convivencia	12	2		14
13. Disciplina urbanística, licencias y actividades	2	2	1	5
14. Educación	6	1		7
15. Escuela de música	10	3	2	15
16. Guarderías municipales	6			6
17. Deportes	7			7
18. Gabinete de Acción Territorial	3	2		5
19. Gabinete de Alcaldía	7			7
20. Gabinete de Planificación y Organización	5	2		7
21. Gestión Patrimonial	5			5
22. Gestión Tributaria	3		1	4
23. Gestión Urbanística y Vivienda	2	1	2	5
24. Grameimpuls, SA	4			4
25. Grameimpuls, SA. Escuela de Restauración	3			3
26. Grameimpuls, SA. Fomento Empresarial	7			7
27. Grameimpuls, SA. Formación Ocupacional	2			2
28. Grameimpuls, SA. Información y Orientación	4			4
29. Grameimpuls, SA. Intermediación Laboral	4			4
30. Gramepark, SA	6	1		7
31. Información Digital	4			4
32. Intervención	7	1		8
33. Mantenimiento de edificios municipales	3	1		4
34. Mantenimiento de la vía pública	17		1	18
35. Medio Ambiente e Higiene Ambiental	5		1	6
36. Mercados Municipales	6			6
37. Museo Torre Balldovina	7			7
38. Limpieza y recogida de residuos	10		1	11
39. Obras públicas	3	1		4
40. Oficina de Información y atención a la ciudadanía			5	5
41. Oficina Municipal de Información al/a la consumidor/a	6			6
42. Parques y jardines	1	1		2
43. Planificación estratégica y gobierno abierto	5			5
44. Policía Local	14			14
45. Promoción de la ciudad y turismo	5	1	1	7
46. Punto del Voluntariado	7			7
47. Recaudación			2	2
48. Recursos Humanos	5		2	7
49. Relaciones Institucionales	8		1	9
50. Salud Pública y Seguridad alimentaria	8	5		13
51. Servicio Jurídico	1			1
52. Servicios Sociales	6	3		9
52. Sistemas de Información	6	1		7
54. Solidaridad y Cooperación	12			12
55. Soporte administrativo servicios a las personas	3		1	4
56. Soporte administrativo de los Servicios Territoriales	2		1	3
57. Teatro Segarra y Auditorio Can Roig i Torres	4			4
58. Tesorería	2			2
TOTALES	303 (83%)	35 (10%)	27 (7%)	365

Cumplimiento anual

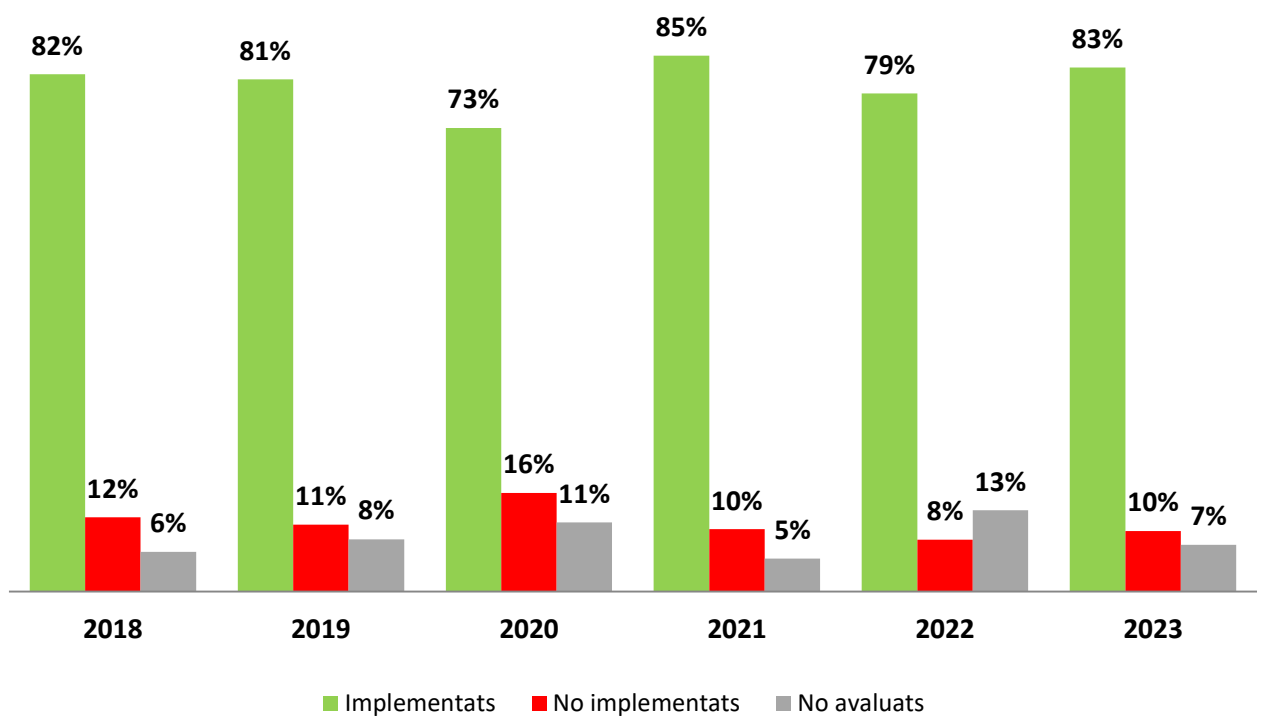


Gráfico 3

Número de compromisos adquiridos por ejes de mejora

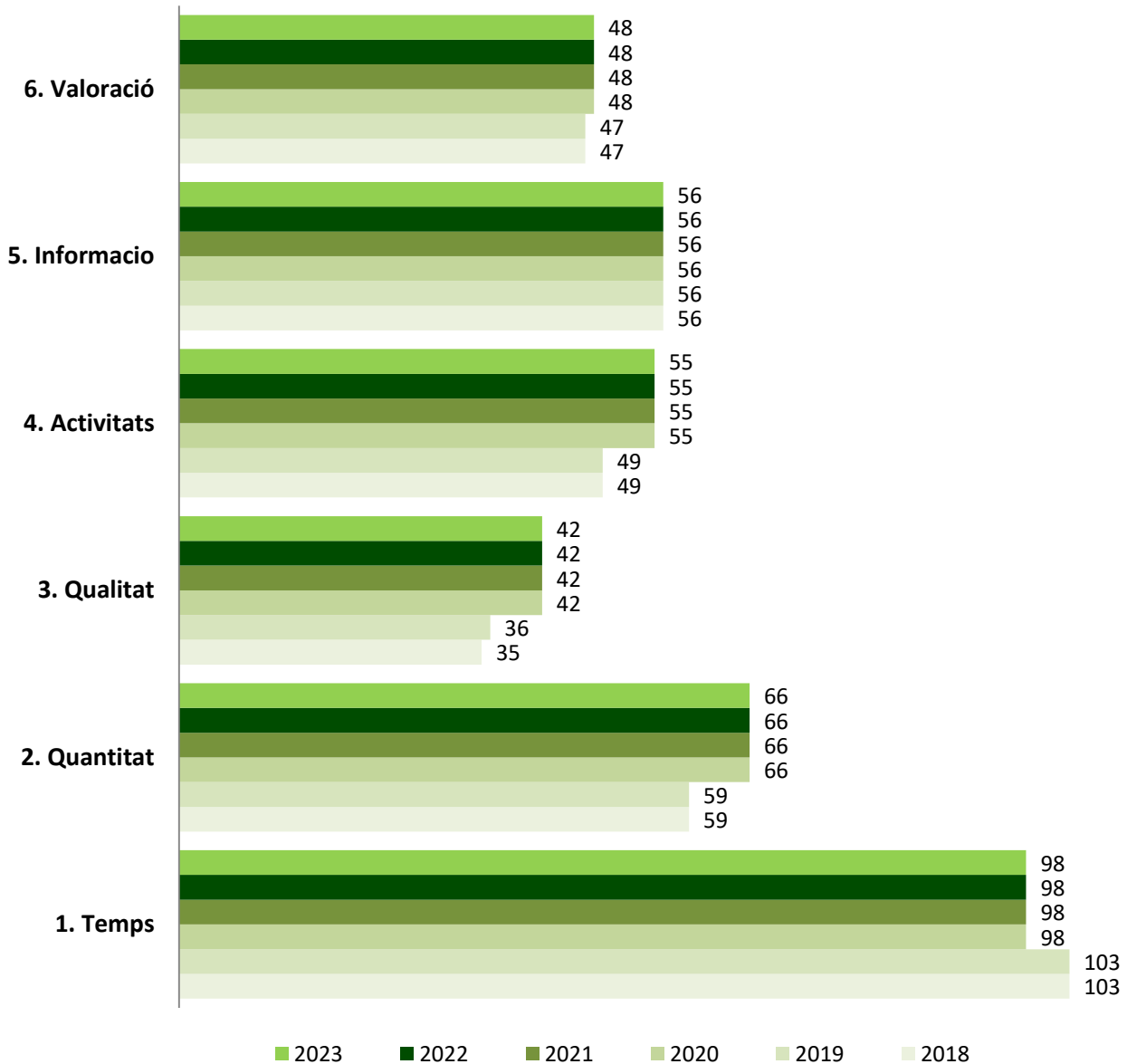


Gráfico 4

Número de compromisos **implementados** por ejes de mejora

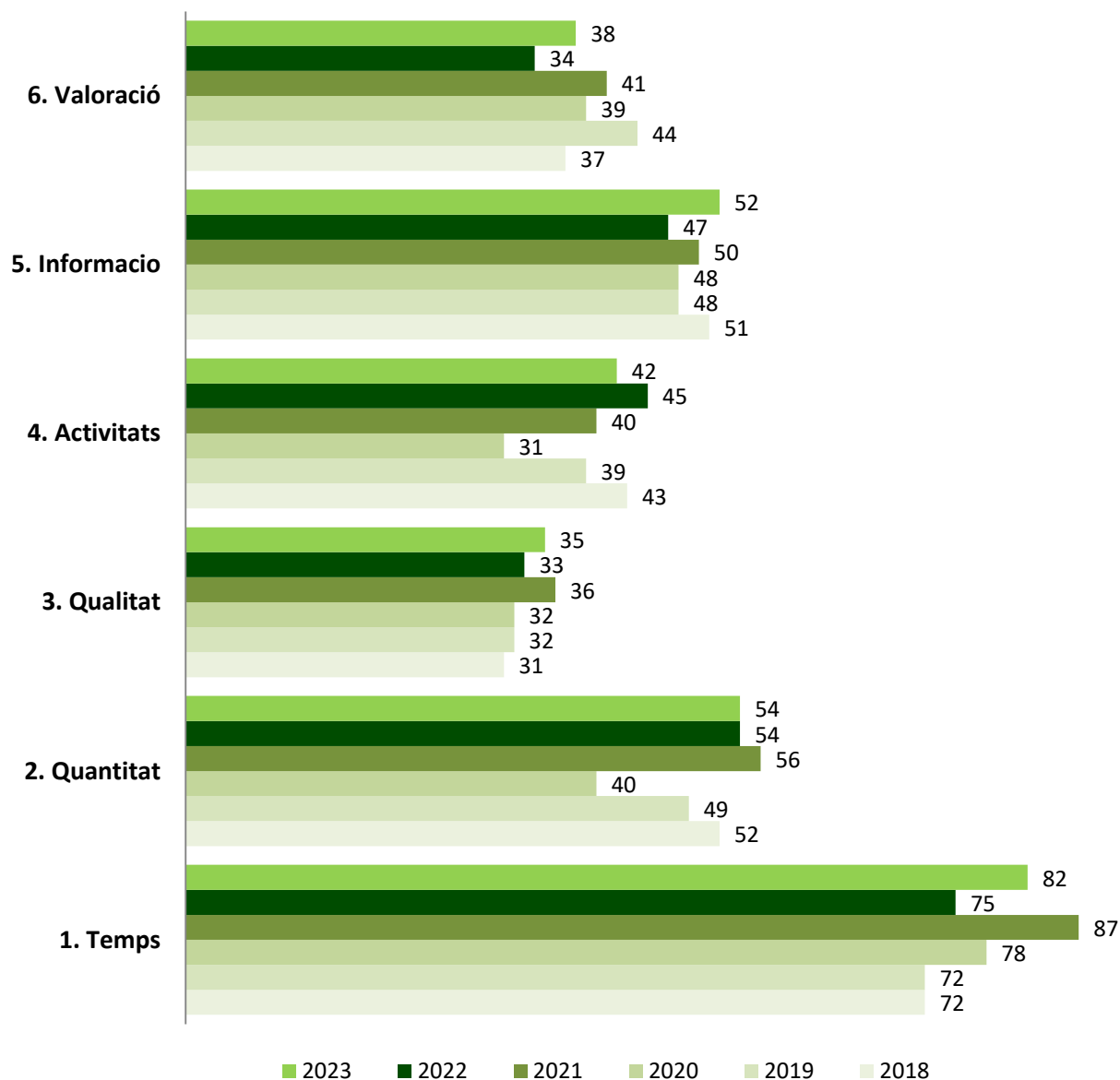


Gráfico 5

4. Contribución a los ODS

4. Contribución a los ODS

En septiembre de 2015, con el acuerdo histórico de 193 países, la Asamblea General de las Naciones Unidas aprobó la Agenda 2030 por el Desarrollo Sostenible y sus 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Se trata de un instrumento global elaborado para incentivar la implicación de las organizaciones públicas y privadas mundiales en la consecución de un futuro esperanzador

Santa Coloma de Gramenet, con la implantación de los compromisos de las Cartas de Servicios, también contribuye positivamente al cumplimiento de estos objetivos internacionales.

De manera resumida, tal como muestra el gráfico y la tabla siguientes, con las Cartas se está haciendo especial incidencia en los siguientes ODS:

- 3. Buena salud
- 4. Educación de calidad
- 8. Trabajo digno y crecimiento económico
- 9. Innovación e infraestructuras
- 10. Reducción de la desigualdad
- 11. Ciudades y comunidades sostenibles
- 16. Paz y justicia
- 17. Alianzas para los objetivos mundiales

Destaca especialmente que el 69% de los compromisos (252) de las Cartas impactan positivamente (de manera directa o haciendo sinergias) con el ODS 16. *Paz y justicia: Promover sociedades pacíficas e inclusivas para conseguir un desarrollo sostenible, proporcionar a todas las personas acceso a la justicia y desarrollar instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles.*

El motivo principal es que las Cartas de Servicios incorporan, básicamente, compromisos adquiridos por el Ayuntamiento para mejorar la calidad de los servicios que ofrece a la ciudadanía; por tanto, estos compromisos se ajustan muy bien a los ODS 16, diseñado para incidir en la mejora de las instituciones.

Los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)		Número de compromisos con alineación directa o sinergias*
1.	Erradicación de la pobreza: Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todos los lugares.	2
2.	Lucha contra el hambre: Poner fin al hambre y la inanición, conseguir la seguridad alimentaria, mejorar la nutrición y promover una agricultura sostenible.	0
3.	Buena salud: Garantizar vidas saludables y promover el bienestar para todas las edades.	17
4.	Educación de calidad: Garantizar una educación inclusiva para todos y promover oportunidades de aprendizaje duraderas que sea de calidad y equitativas.	30
5.	Igualdad de género: Conseguir la igualdad de género a través del empoderamiento de mujeres adultas y jóvenes.	6
6.	Agua potable y saneamiento: Garantizar la disponibilidad y una gestión sostenible del agua y de las condiciones de saneamiento.	0
7.	Energías renovables: Garantizar el acceso de todas las personas a fuentes de energía asequibles, fiables, sostenibles y renovables.	3
8.	Trabajo digno y crecimiento económico: Promover un crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, una ocupación plena y productiva, y un trabajo digno para todas las personas.	35
9.	Innovación e infraestructuras: Construir infraestructuras resistentes, promover una industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.	13
10.	Reducción de la desigualdad: Reducir la desigualdad entre y dentro de los países.	23
11.	Ciudades y comunidades sostenibles: Crear ciudades sostenibles y poblados humanos que sean inclusivos, seguros y resistentes.	84
12.	Consumo responsable: Garantizar un consumo y patrones de producción sostenibles.	5
13.	Lucha contra el cambio climático: Combatir con urgencia el cambio climático y sus efectos.	2
14.	Flora y fauna acuáticas: Conservar y utilizar de forma sostenible los océanos, mares y recursos marinos para un desarrollo sostenible.	0
15.	Flora y fauna terrestres: Proteger, restaurar y promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, gestionar los bosques de manera sostenible, combatir la desertificación, y detener y revertir la degradación de la tierra y detener la pérdida de la biodiversidad.	6
16.	Paz y justicia: Promover sociedades pacíficas e inclusivas para conseguir un desarrollo sostenible, proporcionar a todas las personas acceso a la justicia y desarrollar instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles.	252
17.	Alianzas para los objetivos mundiales: Reforzar los medios para implementar y revitalizar las asociaciones mundiales para un desarrollo sostenible.	23
		501

*Un compromiso puede incidir de manera directa en un ODS pero, al mismo tiempo, puede hacer sinergias con otros ODS si mantiene afinidades con ellos y favorece su cumplimiento.

Compromisos alineados a los ODS y cumplimiento

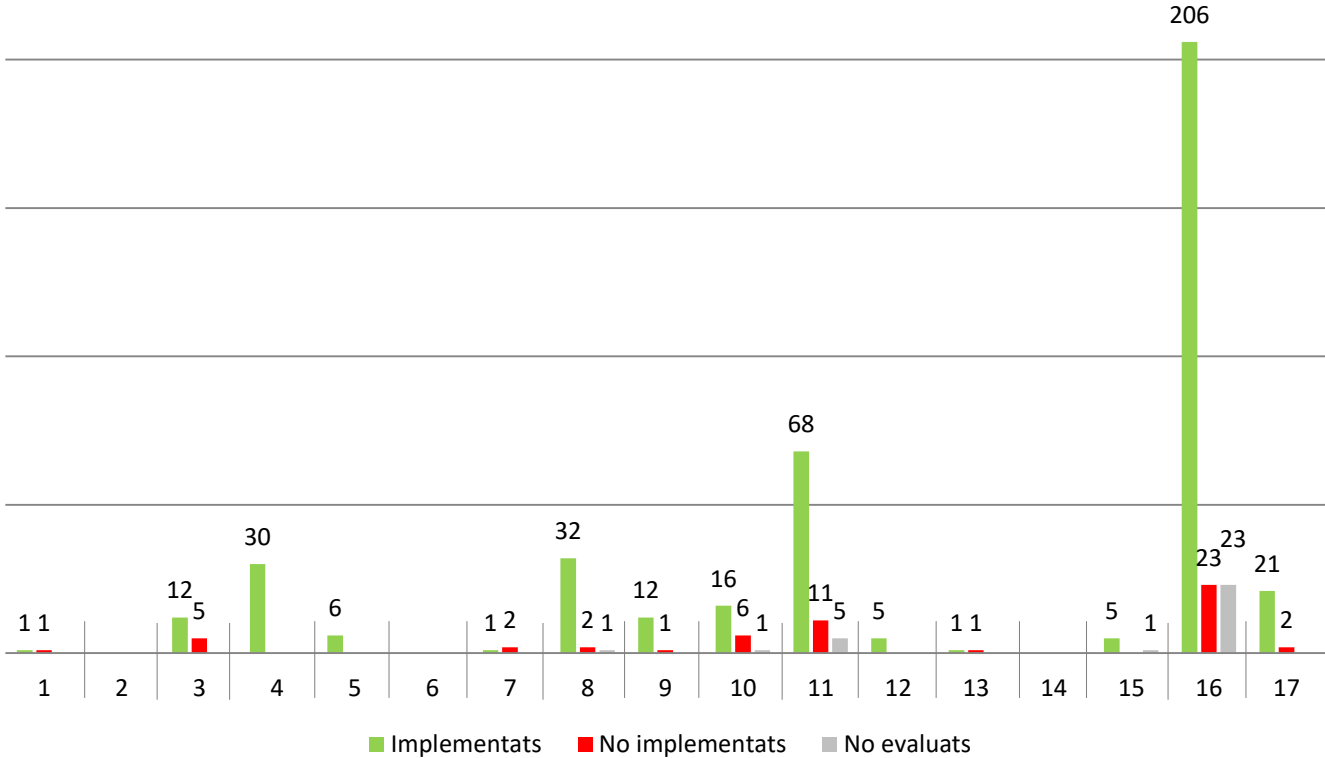


Gráfico 6

Conclusiones

Conclusiones

Durante el año 2023 el grado de cumplimiento de los compromisos de las Cartas ha mejorado 4 puntos respecto al año anterior: ha pasado del 79% al 83%. Igualmente ha aumentado en 6 puntos el número total de compromisos que se han podido evaluar.

Respeto a los incumplimientos, el aumento ha sido de dos puntos: del 8% al 10% de compromisos que finalmente no se han cumplido.

No obstante, hacemos una valoración positiva de los resultados obtenidos, aunque consideramos que las prestaciones municipales todavía han de hacer un largo camino para mejorar, todavía más, los niveles de calidad.

Otras razones para considerar satisfactorio el sistema de gestión por compromisos de las Cartas son las siguientes:

- Las Cartas se aprobaron en el año 2018 y se han consolidado en la organización.
- El Catálogo abarca la totalidad de los servicios municipales (externos, internos y mixtos) e incorpora un gran número de compromisos: 365.
- Con las Cartas se define una estrategia de mejora continua centrada en 6 ejes principales:
 - La reducción del tiempo en las prestaciones públicas
 - El incremento de la cantidad de los servicios que se ofrecen
 - El aumento de la calidad de los servicios prestados
 - La incorporación de actividades, planes y proyectos programáticos
 - La información pública como factor relevante
 - La atención a la valoración de los servicios de las personas usuarias
- El 69% de los compromisos (252) inciden positivamente en la consecución del Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas núm 16: *Desarrollar instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles*. De estos compromisos, el 75% se han implementado, el 8% no se han implementado y el 17% no se han podido evaluar.
- Las Cartas han recibido 5 premios y reconocimientos de diferentes organismos.
- Las Cartas funcionan como un proyecto colectivo que engloba todos y todas los/las miembros de la organización municipal, y que permiten compartir misión corporativa y valores comunes.

Anexo 1

Anexo
Cumplimiento de los compromisos por Cartas

Índice alfabético

1. Archivo administrativo
2. Asuntos generales
3. Bibliotecas
4. Cementerio
5. Centro de arte contemporáneo Can Sisteré
6. Centre de información y recursos para mujeres
7. Centros cívicos y casales
8. Comercio, ferias y disciplina de mercado
9. Compras
10. Comunicación
11. Contratación
12. Convivencia
13. Disciplina urbanística, licencias y actividades
14. Educación
15. Escuela de música Can Roig i Torres
16. Guarderías municipales
17. Deportes
18. Gabinete de acción territorial
19. Gabinete de alcaldía
20. Gabinete de planificación y organización
21. Gestión patrimonial
22. Gestión tributaria
23. Gestión urbanística y vivienda
24. Grameimpuls, SA
25. Grameimpuls, SA. Escuela de restauración
26. Grameimpuls, SA Fomento empresarial
27. Grameimpuls, SA. Formación ocupacional
28. Grameimpuls, SA. Información y orientación
29. Grameimpuls, SA. Intermediación laboral
30. Gramepark, SA
31. Información digital
32. Intervención
33. Mantenimiento de edificios municipales
34. Mantenimiento de la vía pública
35. Medio ambiente e higiene ambiental
36. Mercados municipales
37. Museo Torre Balldovina
38. Limpieza y recogida de residuos
39. Obres públicas
40. Oficina de información y atención a la ciudadanía
41. Oficina municipal de información al consumidor
42. Parques y jardines
43. Planificación estratégica y gobierno abierto
44. Policía local
45. Promoció de la ciutat i turisme
46. Punto del voluntariado
47. Recaptación
48. Recursos humanos
49. Relaciones institucionales
50. Salud pública y seguridad alimentaria
51. Servicios jurídicos
52. Servicios sociales
53. Sistemas de información
54. Solidaridad y cooperación
55. Soporte administrativo de servicios territoriales
56. Suporte administrativo de servicios a las personas
57. Teatro Sagarra y Auditorio Can Roig i Torres
58. Tesorería

1. Archivo

	Compromisos de calidad	Resultados anteriores						Resultados de 2023					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimiento			
										Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
1.1.	Atender las solicitudes de consulta y préstamo de documentación de uso interno, en un tiempo medio de 20 minutos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	5	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
1.2.	Atender las solicitudes de consulta presenciales de uso externo en un tiempo medio de 20 minutos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	5	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
1.3.	Atender las solicitudes de consulta en línea de uso interno y externo en un tiempo medio de 72 horas.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	51	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
1.4.	Ofrecer a las personas usuarias internas y externas un servicio de calidad, con una valoración global media de 6 puntos o superior.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	9	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
1.5.	Obtener una valoración mínima de 6 puntos por parte de los investigadores e investigadoras, en la consulta del fondo documental.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	10	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	

2. Asuntos generales

	Compromisos de calidad	Resultados anteriores						Resultados de 2023					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimiento			
										Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
2.2.	Obtener 8 puntos, como mínimo, de valoración de los servicios usuarios, en relación a la distribución de la documentación registrada de entrada.	No vigente	No vigente	No vigente	No evaluada	Implementada	No evaluada	No evaluada	No evaluados	No evaluados por cargas de trabajo.	No evaluadas	No evaluadas	No evaluadas
2.3.	Distribuir en menos de 72 horas las solicitudes del circuito de quejas y sugerencias.	No vigente	No evaluada	Implementada	Implementada	No evaluada	No evaluada	No evaluada	No evaluados	No evaluados por cargas de trabajo.	No evaluadas	No evaluadas	No evaluadas
2.4.	Distribuir las solicitudes del circuito de quejas y sugerencias, con un número máximo de 5 incidencias anuales.	No vigente	No evaluada	No implementada	No implementada	No evaluada	No evaluada	No evaluada	No evaluados	No evaluados por cargas de trabajo.	No evaluadas	No evaluadas	No evaluadas
2.5.	Ajustar la información del Padrón Municipal a la del INE, reduciendo anualmente un 0,20% las diferencias entre uno y el otro, respecto al año anterior.	No vigente	Implementada	Implementada	No implementada	No evaluada	No evaluada	No evaluada	No evaluados	No evaluados por cargas de trabajo.	No evaluadas	No evaluadas	No evaluadas
2.6.	Aumentar un 15% la gestión electrónica de la documentación de entrada del EACat	No vigente	No vigente	No vigente	Implementada	Implementada	No evaluada	No evaluada	No evaluados	No evaluados por cargas de trabajo.	No evaluadas	No evaluadas	No evaluadas

3. Bibliotecas

	Compromisos de calidad	Resultados anteriores						Resultados de 2023					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimiento			
										Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
3.1.	Tiempo de servicio Ofrecer un mínimo de 1.700 horas/año de servicio a las cuatro bibliotecas de la red.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	7.092	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
3.2.	Mantener abiertas al público 4 bibliotecas de manera regular de lunes a sábado, excepto en periodos de vacaciones de verano, Navidad y Semana Santa.	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	No implementada	Implementada	4	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
3.3.	Mantener abiertas al público 3 bibliotecas en periodos de vacaciones de verano y Navidad, de lunes a viernes.	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	4	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
3.4.	Mantener abierta al público 1 biblioteca en Semana Santa, de lunes a viernes.	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	3	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
3.5.	Fondo bibliográfico Mantener, actualizar y renovar el fondo bibliográfico un mínimo del 3% en toda la red.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	4	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
3.6.	Mantener las suscripciones actualizadas de prensa y revistas, como mínimo de 15 títulos por biblioteca.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Sí	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
3.7.	Gestionar de manera regular la actualización de la guía y la colección de autores/as locales y adquirir nuevos títulos publicados.	No vigente	No vigente	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Sí	No aplica	No aplica	No aplica	
3.8.	Actividades Programar anualmente un mínimo de 2 clubs de lectura a cada biblioteca.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Sí	No aplica	No aplica	No aplica	
3.9.	Realizar como mínimo 4 actividades infantiles semanales (1 por biblioteca).	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	4	No aplica	No aplica	No aplica	
3.10.	Ofrecer un mínimo de 60 visitas escolares al conjunto de la red de las 4 bibliotecas.	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	142	No aplica	No aplica	No aplica	
3.11.	Realizar un mínimo de 300 horas de formación en nuevas tecnologías en toda la red.	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	320	No aplica	No aplica	No aplica	

	Compromisos de calidad	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Cumplimiento	Indicadores	Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
3.12.	Difusión Ofrecer, como mínimo 1 vez a la semana, información en la web y en las redes sociales sobre las actividades que se organicen y las novedades del fondo documental.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	1	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
3.13.	Difundir el programa de actividades mediante correo electrónico y por cartelería, con 12 envíos anuales, como mínimo.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	12	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

4. Cementerio

	Compromisos de calidad	Resultados anteriores						Resultados de 2023					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimiento			
										Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
4.1.	Realizar los trámites administrativos necesarios para librar la documentación a las personas usuarias, como máximo, 4 meses después de la inhumación.	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	4	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
4.2.	Dar respuesta a las quejas en un tiempo máximo de 30 días.	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	40	No evaluados	No evaluadas	Se trabaja para reducir los plazos a 30 días.	sep-24	

5. Centro de arte contemporáneo Can Sisteré

Compromisos de calidad		Resultados anteriores						Resultados de 2023					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimiento			
										Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
5.1.	Ofrecer, como mínimo, 5 exposiciones temporales de arte.	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	6	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
5.2.	Resolver las peticiones de visitas guiadas en un término máximo de 10 días desde la recepción de la petición.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	5	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
5.3.	Atender las solicitudes de la sala de actos o de reuniones en un término máximo de 10 días, desde la recepción de la solicitud.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	6	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	

6. Centro de información y recursos para mujeres

	Compromisos de calidad	Resultados anteriores						Resultados de 2023					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimiento			
										Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
6.1.	Dar respuesta, como mínimo, al 70% de las demandas de atención en un término no superior de 24 horas, en los casos de urgencia.	No vigente	Implementada	No evaluada	Implementada	Implementada	Implementada	70	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
6.2.	Dar respuesta, como mínimo, al 70% de las demandas de atención, en un término no superior de 10 días.	No vigente	No implementada	No evaluada	Implementada	Implementada	No evaluada	No implementada	15	El número de profesionales no permite atender las demandas en 10 días. La agenda se hace a 2 meses vista.	No evaluadas	Valorar la incorporación de más profesionales.	No evaluadas
6.3.	Mantener actualizada la información en la web municipal y no recibir más de 10 quejas anuales por este concepto.	No vigente	Implementada	No evaluada	Implementada	No evaluada	No implementada	Implementada	0	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
6.4.	Ofrecer un servicio de atención continuada y de recuperación a las mujeres para dar respuesta a sus procesos y necesidades, con una media, como mínimo, de 4 visitas realizadas por mujer atendida.	No vigente	No vigente	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	4	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
6.5.	Ofrecer un servicio que dé una respuesta intergeneracional en el conjunto de las mujeres de la ciudad. Por este motivo se atenderá, como mínimo, el 20% de mujeres entre 13 y 37 años.	No vigente	No vigente	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	21	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

7. Centros cívicos y casales

	Compromisos de calidad	Resultados anteriores						Resultados de 2023					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimiento			
										Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
7.1.	Confirmar la disponibilidad de espacios en los centros solicitados para usos ciudadanos, en un máximo de 7 días, en un 100% de los casos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
7.2.	Atender todas las demandas de asesoramiento y orientación a entidades y grupos no formales por correo electrónico, en un término máximo de 48 h.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	100	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
7.3.	Obtener un grado de satisfacción, como mínimo de 7 puntos, en la atención a las demandas de asesoramiento y orientación a entidades y grupos no formales.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	8	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
7.4.	Garantizar la realización de un mínimo de 30 talleres y actividades en los centros cívicos y casales.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	40	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
7.5.	Obtener un grado de satisfacción, como mínimo, de 7 puntos en los talleres y actividades organizados en los centros cívicos y casales.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	9	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

8. Comercio, ferias y disciplina de mercado

	Compromisos de calidad	Resultados anteriores						Resultados de 2023					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimiento			
										Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
8.1.	Actualizar y mejorar la información comercial en la web municipal y no obtener más de 5 quejas por información deficiente.	No vigente	No vigente	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	5	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
8.2.	Establecer, como mínimo, 2 acuerdos y/o convenios de colaboración técnica y económica para la dinamización del comercio local.	No vigente	Implementada	No implementada	No implementada	No implementada	No implementada	No implementada	1	En la convocatoria de subvenciones sólo se presentó la Agrupación. La Junta de Mercados no se presentó.	0	No evaluadas	No evaluadas
8.3.	Gestionar el 100% de la ayudas solicitadas por el sector comercial y de servicios.	No vigente	No vigente	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
8.4.	Consolidar la red de moneda local en lo referente a la cantidad de comercios, empresas y consumidores/as inscritos/as hasta llegar como mínimo a 200.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	200	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
8.5.	Difundir entre comerciantes y consumidores/as, como mínimo, 50 comunicaciones de interés, para la actividad comercial.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	50	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
8.6.	Realizar, como mínimo, 2 campañas de dinamización y sensibilización sobre el comercio local.	No vigente	No vigente	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	2	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

9. Compras

	Compromisos de calidad	Resultados anteriores						Resultados de 2023					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimiento			
										Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
9.1.	Atender las solicitudes de material de oficina en un tiempo medio de 72 horas.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	5	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
9.2.	Atender las solicitudes de mobiliario de oficina, de suministro de vestuario, de material multifunción y de material higiénico, en un tiempo medio de 5 días.	No implementada	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	1	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
9.3.	Trasladar todas las comunicaciones de siniestros a las diferentes compañías aseguradoras, en un tiempo máximo de 72 horas, desde el momento en que el servicio tiene conocimiento.	No implementada	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	72	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
9.4.	Atender todas las solicitudes de tarjetas de carburante en un tiempo máximo de 48 horas.	No implementada	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	48	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
9.5.	Ofrecer a las personas usuarias internas y externas un servicio de calidad valorado, como mínimo, en 6 puntos de media.	No implementada	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	9	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

10. Comunicación

	Compromisos de calidad	Resultados anteriores						Resultados de 2023					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimiento			
										Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
10.1.	Favorecer la proyección de la ciudad, publicando en los medios de publicación más de 30 entrevistas anuales a los miembros de la Corporación.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	Implementada	No implementada	10	Este compromiso se debe reformular. El término "entrevista", tal cual, es de muy difícil aplicación. Hay que diferenciar entre entrevistas y publicaciones de declaraciones en los medios. Además, se trabajó sólo las entrevistas con la alcaldesa.	No evaluadas	Reformular el compromiso.	2024
10.2.	Fomentar los medios de comunicación audiovisuales del Ayuntamiento, con la realización de un mínimo de 50 vídeos anuales sobre la gestión y actualidad municipal.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	55	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
10.3.	Mejorar la distribución y recepción del boletín municipal "L'Ajuntament informa" con la creación de buzones y/o puntos de recogida.	No vigente	No implementada	No implementada	No implementada	No implementada	No implementada	No implementada	No	Falta de presupuesto para la fabricación de buzones o muebles de exposición.	No evaluadas	No evaluadas	No evaluadas
10.4.	Envío de notas informativas en los medios de comunicación con un objetivo anual, como mínimo de 20.	No vigente	No vigente	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	55	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
10.5.	Mantener, como mínimo, 40 ediciones anuales del boletín municipal.	No vigente	No vigente	No vigente	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	42	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
10.6.	Editar más de 400 trabajos en la imprenta municipal.	No vigente	No vigente	No vigente	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	600	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

11. Contratación

	Compromisos de calidad	Resultados anteriores						Resultados de 2023					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimiento			
										Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
11.1.	En el 80% de los casos, dar una primera respuesta, con pautas e indicaciones a los servicios gestores, para que inicien sus licitaciones. Esta respuesta se dará en un término no superior a 7 días, a partir de la recepción de la primera documentación.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	80	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
11.2.	Mantener actualizada la información en la web municipal y no obtener más de 2 quejas anuales por este concepto.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	0	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
11.3.	Convocar las Mesas de Contratación con la documentación disponible de actas anteriores e informes técnicos, en el 95% de los casos.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
11.4.	Requerir a las empresas licitadoras las enmiendas que correspondan en la documentación administrativa (sobre 1), el mismo día de celebración de la Mesa de Contratación.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Sí	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
11.5.	Entregar al servicio gestor correspondiente las ofertas presentadas el mismo día de la celebración de la Mesa de Contratación.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Sí	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	

12. Convivencia

	Compromisos de calidad	Resultados anteriores						Resultados de 2023					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimiento			
										Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
12.1.	Gestión positiva de conflictos Ofrecer una primera intervención a las solicitudes directamente recibidas en el Equipo de Mediación, en un tiempo máximo de 48h en un 80% de los casos.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	83	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
12.3.	Finalizar los procesos de gestión de conflictos dentro del año en curso, en un 80% de los casos.	No vigente	No implementada	No implementada	No implementada	Implementada	No implementada	75	Se mantienen el resto de casos; la mayoría porque presentan situaciones muy diversas y complejas.	No evaluadas	No evaluadas	No evaluadas	
12.4.	Resolver el 45% de los casos de mediación en menos de 60 días.	No vigente	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	55	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
12.6.	Ofrecer un servicio de calidad en relación con la gestión de los conflictos, con un grado de satisfacción como mínimo de 7 puntos.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	9	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
12.7.	Red de transmisión de valores y mensajes positivos Fomentar la transmisión de valores, especialmente entre la juventud, mediante la participación de los institutos públicos de secundaria en el certamen anual de convivencia y derechos civiles. Conseguir la participación del 90% de los institutos públicos de secundaria.	No vigente	Implementada	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	82	En estos momentos hay 9 institutos públicos y 2 institutos escuela; por tanto, 11 en total. Hay que decir que 2 de estos centros no se han mostrado receptivos a la participación en este tipo de proyectos.	No evaluadas	No evaluadas	No evaluadas	
12.9.	Favorecer la resonancia de los mensajes sobre la convivencia en las redes sociales, como mínimo con 700 interacciones anuales.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	893	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
12.10	Favorecer la resonancia de los mensajes sobre la convivencia en las redes sociales, como mínimo, con 3 acciones de sensibilización anuales.	No vigente	No vigente	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	16	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
12.11.	Centro de Información y Asesoramiento a Personas Extranjeras (CIAPE) Organizar, como mínimo, 3 módulos formativos para fomentar entre la población extranjera los conocimientos del entorno local, aspectos socio laborales, sociedad catalana y su marco jurídico.	No vigente	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	3	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	

	Compromisos de calidad	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Cumplimiento	Indicadores	Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
12.12.	Conseguir una asistencia de más de 40 personas a los módulos formativos dirigidos a la población extranjera para fomentar los conocimientos del entorno local, aspectos socio laborales, sociedad catalana y su marco jurídico.	No vigente	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	67	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
12.13.	Organizar un mínimo de 7 sesiones de bienvenida a la población extranjera.	No vigente	Implementada	Implementada	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	10	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
12.14.	Conseguir una asistencia de 85 participantes como mínimo a las sesiones de bienvenida a la población extranjera.	No vigente	Implementada	Implementada	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	140	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
12.15.	Presentar y publicar una memoria anual en materia de extranjería con datos cuantitativos y cualitativos.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	1	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
12.16.	Otros compromisos Atender el 100% de las demandas ciudadanas.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
12.17.	Participar anualmente en los siguientes procesos de evaluación nacional e internacional en materia de convivencia: a) Círculos de comparación intermunicipal de la Diputación de Barcelona; b) Red Europea de Ciudades Interculturales.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Sí	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

13. Disciplina urbanística, licencias y actividades

	Compromisos de calidad	Resultados anteriores						Resultados de 2023					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimiento			
										Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
13.1.	Mantener, como mínimo, 8 reuniones anuales de coordinación con otros servicios municipales para atender la problemática de la vulnerabilidad social.	No vigente	Implementada	No evaluada	Implementada	Implementada	No implementada	No implementada	4	Disponibilidad de los equipos transversales. Se ha optado por reuniones entre servicios para abordar la problemática.	0	Combinar ambas acciones: trabajo transversal i reuniones internas entre servicios.	2024
13.2.	Programar inspecciones de todas las actividades de nueva implantación (régimen de intervención de declaración responsable), en un término inferior a 6 meses, desde el momento en que se recibe la comunicación.	No vigente	Implementada	No evaluada	No implementada	No implementada	No evaluada	No evaluada	No evaluados	Se amortizó el inspector de actividades y las inspecciones que se realizan quedan enmarcadas en el régimen de comunicación de inicio de actividad, con aportación de certificado y proyecto técnico.	0	No evaluadas	No evaluadas
13.3.	Resolver el 60% de las solicitudes de prórroga de obras, renuncias, desistimientos y aplazamientos, en un término no superior a 40 días.	No vigente	No implementada	No evaluada	No implementada	Implementada	No implementada	Implementada	60	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
13.4.	Resolver el 60% de las solicitudes de devolución de depósitos sin requerimientos, en un tiempo inferior a 40 días.	No vigente	No implementada	No evaluada	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	57	Estamos supeditados a que el promotor haya repuesto correctamente.	0	No evaluadas	No evaluadas
13.5.	Resolver el 60% de las solicitudes de copias de planos y la consulta de expedientes, en un término no superior a 40 días.	No vigente	No evaluada	No evaluada	No implementada	Implementada	No evaluada	Implementada	86	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

14. Educación

	Compromisos de calidad	Resultados anteriores						Resultados de 2023					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimiento			
										Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
14.1.	Realizar anualmente una campaña informativa sobre el proceso de preinscripción y matrícula para la obtención de una plaza escolar.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	1	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
14.2.	Atender el 100% de las familias con cita previa, en un máximo de 3 días.	Implementada	No implementada	Implementada	No implementada	No implementada	No implementada	98	No evaluados	No evaluadas	Se ha puesto a disposición de las familias dos ordenadores en la sala de espera para agilizar los procedimientos de prescripción en periodos de alta demanda.	No evaluadas	
14.3.	Dar soporte a los proyectos educativos de centros, como mínimo, con un 80% de actividades centradas en el conocimiento del entorno y los valores.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
14.4.	Dar respuesta como mínimo al 75% de las solicitudes de cesión de uso social de centros, en un máximo de 10 días.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
14.5.	Dar a conocer la inversión municipal en materia de educación, como mínimo, con 3 sesiones informativas anuales.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	3	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
14.6.	Derivar a los servicios correspondientes, en un máximo de 48 horas, el 80%, como mínimo, de las notificaciones de incidencias de mantenimiento, limpieza y control de plagas.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
14.7.	Publicar y actualizar la información de los diferentes programas educativos en la web municipal y no recibir más de 6 quejas por información deficiente.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	0	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	

15. Escola de música

	Compromisos de calidad	Resultados anteriores						Resultados de 2023					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimiento			
										Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
15.1.	Percepción de las personas usuarias Atender adecuadamente y de manera personalizada a las personas usuarias, con un grado de satisfacción, como mínimo, de 7 puntos.	Implementada	No evaluada	Implementada	No evaluada	Implementada	No evaluada	No evaluada	No evaluados	Esta pregunta está especificada en la encuesta de satisfacción.	No evaluadas	Añadir un punto en la encuesta de satisfacción para evaluar la percepción de la atención.	Curso 2024-2025
15.2.	Ofrecer un nivel formativo satisfactorio, con un grado de satisfacción, como mínimo, de 6,5 puntos.	Implementada	No evaluada	Implementada	No evaluada	Implementada	No evaluada	Implementada	8	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
15.3.	Ofrecer un sistema organizativo de centro adaptado a las necesidades de las personas usuarias, con un grado de satisfacción, como mínimo, de 7 puntos.	Implementada	No evaluada	Implementada	No evaluada	Implementada	No evaluada	Implementada	8	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
15.4.	Mantener en buen estado las instalaciones del centro para un desarrollo adecuado de las actividades, con un grado de satisfacción, como mínimo, de 6,5 puntos.	Implementada	No evaluada	Implementada	No evaluada	Implementada	No evaluada	Implementada	8	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
15.5.	Ofrecer actividades de escuela valoradas óptimamente, con un grado de satisfacción, como mínimo, de 7 puntos.	Implementada	No evaluada	Implementada	No evaluada	Implementada	No evaluada	Implementada	9	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
15.6.	Conseguir una valoración satisfactoria de las personas usuarias sobre los servicios generales, con un grado de satisfacción, como mínimo, de 6,5 puntos.	Implementada	No evaluada	Implementada	No evaluada	Implementada	No evaluada	Implementada	8	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
15.7.	Mantener actualizada la información del centro a través de la web y las redes sociales, con un grado de satisfacción, como mínimo, de 5 puntos en el 80% de los casos, sobre la cantidad y calidad de la información.	Implementada	No evaluada	Implementada	No evaluada	Implementada	No evaluada	No evaluada	No evaluados	No evaluados	No evaluadas	No evaluadas	No evaluadas
15.8.	Gestión del centro Recibir menos de 10 quejas al año por información inadecuada o incompleta.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	3	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
15.9.	Conseguir, como mínimo, un 30% del alumnado de larga duración sobre el total.	No vigente	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	77	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
15.10	Conseguir, como mínimo, que un 32% del alumnado sea de corta duración.	No vigente	No vigente	No vigente	No implementada	No implementada	No implementada	No implementada	30	No evaluados	No evaluadas	No evaluadas	No evaluadas

	Compromisos de calidad	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Cumplimiento	Indicadores	Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
15.11.	Conseguir que el 10% del alumnado sea de larga duración son también de corta duración sobre el total del alumnado.	No vigente	No vigente	No vigente	No implementada	No implementada	No implementada	No implementada	7	No evaluados	No evaluadas	No evaluadas	No evaluadas
15.12.	Obtener un 90% de alumnado de proyectos comunitarios sobre el total.	No vigente	No vigente	No vigente	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	94	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
15.13.	Conseguir 90 horas anuales de actividades abiertas a la ciudadanía.	No vigente	No vigente	No vigente	No implementada	No implementada	No implementada	No implementada	89	No evaluados	No evaluadas	No evaluadas	No evaluadas
15.14.	Obtener, como media, 5 años de permanencia del alumnado de larga duración.	No vigente	No vigente	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	5	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
15.15.	Ofrecer, como mínimo, clases de 15 instrumentos diferentes.	No vigente	No vigente	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	15	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

16. Guarderías municipales

	Compromisos de calidad	Resultados anteriores						Resultados de 2023					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimiento			
										Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
16.1.	Garantizar información a las familias sobre el seguimiento del proceso educativo de los niños/as, realizando, como mínimo, una tutoría con la familia y un informe por curso escolar.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	Implementada	Sí	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
16.2.	Garantizar información a las familias sobre las actividades que realiza la escuela mediante, como mínimo, una reunión anual con el grupo clase.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	Implementada	Sí	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
16.3.	Crear otros espacios informativos paralelos: agenda y tablón informativo.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	Implementada	Sí	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
16.4.	Ofrecer información a las familias sobre el servicio de comedor con informes mensuales.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	Implementada	Sí	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
16.5.	Conseguir un grado de satisfacción de las familias usuarias, como mínimo, de 6 puntos.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	Implementada	9	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
16.6.	Impulsar 2 intercambios pedagógicos entre los/as profesionales como instrumento de innovación educativa.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	Implementada	Sí	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

17. Deportes

	Compromisos de calidad	Resultados anteriores						Resultados de 2023					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimiento			
										Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
17.1.	Atender en un máximo de 5 días el 100% de las peticiones de asesoramiento técnico.	No vigente	No implementada	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
17.2.	Facilitar el acceso a la red municipal de instalaciones deportivas al 90% de las entidades, colectivos y personas que lo soliciten.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
17.3.	Atender favorablemente las peticiones de acceso al programa de actividades físicas de personas mayores, en el 90% de los casos.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	90	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
17.4.	Colaborar con el 90% de las entidades y colectivos en la mejora de la calidad de sus actividades deportivas, en función de su demanda y necesidades.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
17.5.	Derivar a los servicios correspondientes, en un máximo de 48 horas, el 90% de las notificaciones de incidencias relacionadas con el mantenimiento, limpieza y control de plagas.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
17.6.	Realizar encuestas de satisfacción, dirigidas a las personas mayores, a partir del curso 2018/2019.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
17.7.	Fomentar los valores del deporte, como mínimo, con 1 campaña de sensibilización.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	4	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

18. Gabinet de acci3n territorial

	Compromisos de calidad	Resultados anteriores						Resultados de 2023					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimiento			
										Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
18.1.	Atender de manera inmediata todas las personas usuarias que comparecen presencialmente para pedir informaci3n sobre condiciones uso y edificabilidad de los terrenos, realidad f3sica de la ciudad, y planes y proyectos aprobados.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
18.2.	Facilitar informaci3n personalizada, en un tiempo m3ximo de 21 d3as, sobre las siguientes materias: certificados de r3gimen urban3stico, informes urban3sticos y consultas previas de actividades.	No vigente	No implementada	No implementada	Implementada	No implementada	No implementada	35	El Servicio cuenta con un 3nico t3cnico para elaborar los informes y una 3nica administrativa para tramitar los expedientes. A dem3s, algunos de los plazos de certificados se alargan por motivos ajenos al Servicio como, por ejemplo, la falta de pago o de documentaci3n necesaria para hacer el tr3mite.	No evaluadas	Reforzar el personal, tanto t3cnico como administrativa. No obstant, el trabajo depende tambi3n de una mejora de los procedimientos de tramitaci3n telem3tica, sobre todo, en relaci3n al cobro de los certificados. Estas acciones de mejora son ajenas al Servicio.	No evaluadas	
18.3.	Informar del planeamiento urban3stico, planes y proyectos de gran entidad, aprobados o en redacci3n, como m3nimo, con una sesi3n informativa ciudadana por proyecto.	No vigente	Implementada	Implementada	No implementada	No implementada	Implementada	2	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
18.4.	Convocar, como m3nimo, 1 sesi3n informativa ciudadana por cada proyecto de movilidad urbana.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	2	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
18.5.	Facilitar informaci3n personalizada, en un tiempo m3ximo de 30 d3as, sobre las siguientes materias: certificados de legalidad, de antig3edad y de numeraci3n de fincas.	No vigente	No vigente	No vigente	Implementada	No implementada	Implementada	32	El Servicio cuenta con un 3nico t3cnico para elaborar los informes y una 3nica administrativa para tramitar los expedientes. A dem3s, algunos de los plazos de certificados se alargan por motivos ajenos al Servicio como, por ejemplo, la falta de pago o de documentaci3n necesaria para hacer el tr3mite.	No evaluadas	Reforzar el personal, tanto t3cnico como administrativa. No obstant, el trabajo depende tambi3n de una mejora de los procedimientos de tramitaci3n telem3tica, sobre todo, en relaci3n al cobro de los certificados. Estas acciones de mejora son ajenas al Servicio.	No evaluadas	

19. Gabinete de alcaldía

	Compromisos de calidad	Resultados anteriores						Resultados de 2023					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimiento			
										Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
19.1.	Asegurar el funcionamiento óptimo de la agenda de la alcaldesa y la buena gestión de las reuniones y actos a los cuales ha de asistir, con un número máximo de 12 incidencias atribuidas al Gabinete.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	0	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
19.2.	Mantener actualizada la agenda de la alcaldesa en la web municipal, con un máximo de 12 incidencias anuales atribuidas al Gabinete.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	0	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
19.3.	Atender y responder a todas las personas que se dirigen a la Alcaldía de forma presencial, virtual o vía telefónica, con un trato amable y cordial, con un grado de satisfacción, como mínimo de 7.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
19.4.	Asegurar el buen funcionamiento de los actos institucionales, con un máximo de 12 quejas de las personas participantes o requerimientos de la dirección.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	0	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
19.5.	Dar respuesta favorable, como mínimo, al 75% de las peticiones de bodas, respetando las fechas solicitadas.	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	100	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
19.6.	Ofrecer fechas alternativas favorables de boda, como mínimo, en el 90% de los casos, cuando las fechas solicitadas estén ocupadas y no se puedan reservar.	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	100	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
19.7.	Responder las preguntas y ruegos realizados por los grupos municipales al Pleno Municipal, como mínimo, en un 80 % de los casos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	

20. Gabinete de planificación y organización

	Compromisos de calidad	Resultados anteriores						Resultados de 2023					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimiento			
										Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
20.1.	Organizar y/o participar, como mínimo, en 5 grupos de carácter interdepartamental para favorecer el trabajo transversal de I Ayuntamiento.	No vigente	No vigente	No vigente	Implementada	No implementada	No implementada	No implementada	1	Algunos grupos han dejado de funcionar por razones diferentes: los objetivos han cambiado, se han asumido otras tareas y se han generado otras formas de coordinación.	0	Actualizar este compromiso a la nuevas tareas del Servicio.	2024
20.2.	Asistir a 40 reuniones de trabajo, como mínimo, con las personas responsables de los servicios municipales para garantizar el cumplimiento de las funciones del Gabinete.	No vigente	No vigente	No vigente	Implementada	No implementada	No implementada	No implementada	26	El número de reuniones ha disminuido en la medida en que los grupos de trabajo (ver acción 10.1) se han adaptado a nuevos objetivos y se han renovado los sistemas de coordinación.	0	Actualizar este compromiso a la nuevas tareas del Servicio.	2024
20.3	Realizar tareas de actualización de los contenidos de las Cartas de Servicios durante el segundo semestre del año.	No vigente	No vigente	No vigente	Implementada	No implementada	No implementada	Implementada	Sí	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
20.4	Realizar tareas de rendición de cuentas de los compromisos de las Cartas de Servicios, durante el primer semestre del año posterior al año evaluable.	No vigente	No vigente	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Sí	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
20.5.	Contribuir al cumplimiento de todas las directrices y términos en el proceso de elaboración de los documentos del PAM de la dirección de servicios internos.	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	Implementada	Implementada	Implementada	100	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
20.6.	Introducir con regularidad nuevos contenidos en la intranet y mantener actualizados los existentes, con media semanal de 15 nuevos contenidos y/o actualizaciones.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	31	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
20.7.	Dar apoyo en todas las tareas de elaboración y publicación de los indicadores de transparencia de la dirección de servicios internos.	No evaluada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

21. Gestión patrimonial

	Compromisos de calidad	Resultados anteriores						Resultados de 2023					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimiento			
										Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
21.1.	Atender las consultas de la ciudadanía en un tiempo medio de 15 minutos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	9	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
21.2.	Iniciar todos los trámites de resolución de incidencias (reparaciones, intervenciones y desperfectos) de los bienes inmuebles gestionados por el servicio, como máximo en una semana.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
21.3.	Resolver todas las consultas de otros departamentos sobre la titularidad y régimen jurídico de fincas y otras del patrimonio municipal en el término máximo de una semana.	Implementada	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
21.4.	Ofrecer a las personas usuarias internas y externas un servicio valorado con una puntuación media de 6 puntos, como mínimo.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	9	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
21.5.	Emitir los certificados sobre la titularidad y régimen jurídico de las fincas a petición de otros servicios, en el término máximo de 10 días, en todos los casos.	No vigente	No vigente	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	100	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	

22. Gestión tributaria

	Compromisos de calidad	Resultados anteriores						Resultados de 2023					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimiento			
										Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
22.1.	Dar publicidad al calendario fiscal del ejercicio antes del 15 de febrero de cada año (web, redes sociales, publicaciones institucionales y distribución a domicilio).	No vigente	No vigente	No vigente	Implementada	Implementada	No evaluada	No evaluada	No evaluados	El calendario fiscal lo gestiona el Organismo de Gestión Tributaria de la Diputación de Barcelona desde 2022.	0	Se actualizará la Carta para eliminar este compromiso que ha pasado a ser competencia de otra administración.	Año 2024
22.2.	Ofrecer información personalizada en las dependencias del Servicio de forma inmediata con cita previa y sin cita en caso que no haya una visita anterior.	No vigente	No vigente	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Sí	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
22.3.	Informar telefónicamente y por correo electrónico, previa acreditación de la persona, en un tiempo inferior a 24 horas, en el caso que se deban hacer comprobaciones o simulaciones de liquidaciones.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Sí	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
22.4.	Responder por escrito cualquier petición de cambio de las bases de datos del/de la contribuyente, como máximo en 15 días.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Sí	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

23. Gestión urbanística y vivienda

	Compromisos de calidad	Resultados anteriores						Resultados de 2023					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimiento			
										Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
23.1.	Resolver de mutuo acuerdo con las personas afectadas el 50% de los expedientes de expropiaciones con derecho al realojamiento.	No vigente	No evaluada	Implementada	No evaluada	No evaluada	No evaluada	No evaluada	No evaluados	En 2023 no se han llevado a cabo expedientes de expropiaciones con derecho al realojo.	No evaluadas	No evaluadas	No evaluadas
23.2.	Colaborar en la tramitación administrativa de 2 Áreas de Conservación y Rehabilitación (ACR).	No vigente	No vigente	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
23.3.	Tramitar el cobro, como mínimo, de 300 cuotas de contribución de las que han de pagar las familias afectadas por las Áreas de Conservación y Rehabilitación (ACR).	No vigente	No vigente	No vigente	No evaluada	Implementada	No implementada	No implementada	250	Se han tramitado alrededor de 250 cuotas correspondientes a las liquidaciones provisionales y del 50% del importe. No se han iniciado el cobro todavía de las mensualidades por modificación de convenios suscritos con las comunidades de propietarios.	No evaluadas	No evaluadas	No evaluadas
23.4.	Tramitar administrativamente los acuerdos presos por los órganos competentes relacionados con el PERI Santa Coloma Vella II, con un objetivo mínimo anual de 5 acuerdos.	No vigente	No vigente	No vigente	No evaluada	Implementada	Implementada	No evaluada	No evaluados	Con motivo de la sentencia judicial del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña, el sector ha quedado parado a la espera de si prospera el recurso de casación interpuesto con la misma.	No evaluadas	No evaluadas	No evaluadas
23.5.	Proporcionar información a las personas afectadas del PERI Santa Coloma Vella II, mediante entrevistas personales y/o reuniones informativas. No recibir más de 5 quejas por falta de información y/o atención.	No vigente	No vigente	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Sí	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

24. Grameimpuls, SA

Compromisos de calidad		Resultados anteriores						Resultados de 2023					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimiento			
										Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
24.1.	Ofrecer servicios con un grado de satisfacción medio por parte de las personas usuarias de 7,5 puntos, como mínimo.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	9	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
24.2.	Responder reclamaciones y sugerencias en un máximo de 20 días.	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	16	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
24.3.	Mantener informadas las personas usuarias mediante la publicación de 40 noticias anuales, como mínimo, a través de la web y las redes sociales.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	200	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
24.4.	Distribuir los boletines informativos, como mínimo, entre 10.000 personas.	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	11.134	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	

25. Grameimpuls, SA. Escuela de restauración

	Compromisos de calidad	Resultados anteriores						Resultados de 2023					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimiento			
										Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
25.1.	Obtener una media de 7,5 puntos, como mínimo, en relación a la satisfacción de los cursos de formación ocupacional.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	9	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
25.2.	Obtener una media de 7,5 puntos como mínimo, en relación a la satisfacción de los cursos de formación continua dirigidos a profesionales de la restauración.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	10	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
25.3.	Obtener una media de 7,5 puntos, como mínimo, en los cursos relacionados con el espacio "Pasión por la cocina".	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	10	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	

26. Grameimpuls, SA. Fomento empresarial

	Compromisos de calidad	Resultados anteriores						Resultados de 2023					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimiento			
										Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
26.1.	Atender con visitas personalizadas las personas usuarias y empresas y obtener un grado de satisfacción medio, como mínimo, de 7,5 puntos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	10	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
26.2.	Conceder certificados de viabilidad y/o planes de negocio definitivos, en un término máximo de 15 días, desde la finalización de los planes de las empresas.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	3	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
26.3.	Elaborar planes de empresa y obtener un grado de satisfacción de las personas solicitantes, como mínimo, de 8 puntos de media.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	10	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
26.4.	Atender todas las solicitudes de asesoramiento para la consolidación de proyectos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
26.5.	Atender todas las solicitudes de capitalización y legalización mediante el punto PAE.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
26.6.	Responder las peticiones de acceso a los centros, previa entrega del plan de empresa, en un máximo de 10 días.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	2	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
26.7.	Ofrecer un servicio a los centros de empresas con un grado de satisfacción, como mínimo de 7,5 puntos de media.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	9	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	

27. Grameimpuls, SA. Formación ocupacional

	Nombre de la Carta	Compromisos de calidad	Resultados anteriores						Resultados de 2023					
			2017	2018	2019	2020	2021	2022	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimiento			
											Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
27.1.	Grameimpuls, SA. Formación ocupacional	Ofrecer formación de calidad regulada por los certificados de profesionalidad, para facilitar la inserción en el mercado laboral, con un grado de satisfacción, como mínimo, de 7,5 puntos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	9	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
27.2.	Grameimpuls, SA. Formación ocupacional	Disponer de personal docente y técnico con experiencia, para garantizar una buena formación y acompañamiento en las prácticas en empresas, con un grado de satisfacción, como mínimo, de 7,5 puntos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	9	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	

28. Grameimpuls, SA. Información y orientación

Compromisos de calidad		Resultados anteriores						Resultados de 2023					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimiento			
										Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
28.1.	Atender las peticiones de información en un periodo inferior a un día.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	1	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
28.2.	Iniciar el proceso de orientación laboral en un periodo inferior o igual a 10 días laborales.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	2	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
28.3.	Dar de alta en la agencia de colocación a todas las personas que se inscriben en nuestra base de datos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
28.4.	Diseñar para todas las personas usuarias un itinerario adaptado a sus necesidades, con un grado de satisfacción, como mínimo, de 7,5 puntos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	10	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	

29. Grameimpuls, SA. Intermediación laboral

	Compromisos de calidad	Resultados anteriores						Resultados de 2023					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimiento			
										Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
29.1.	Ofrecer un servicio de calidad a las empresas usuarias, con un grado de satisfacción, como mínimo, de 7,5 puntos.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	9	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
29.2.	Buscar las personas candidatas que mejor se adecuen a las demandas empresariales y enviar candidaturas al 80% de las peticiones.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	88	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
29.3.	Buscar empresas para hacer prácticas para todo el alumnado que supere los módulos de los certificados de profesionalidad, que no renuncien o las convaliden.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
29.4.	Ofrecer información, como mínimo a 250 empresas, sobre programas útiles para impulsar la su actividad económica.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	1.496	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	

30. Gramepark, SA

Compromisos de calidad		Resultados anteriores						Resultados de 2023					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimiento			
										Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
30.1.	Obtener un grado de satisfacción óptimo en relación a la calidad de los servicios, con un grado de satisfacción medio de 7 puntos.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	9	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
30.2.	Ofrecer asesoramiento jurídico en caso de posible pérdida de la vivienda, con un grado de satisfacción mínimo de 7 puntos.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	9	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
30.3.	Promover, como mínimo, la firma de 50 contratos entre personas propietarias e inquilinas, dentro del programa Bolsa de Vivienda de Alquiler.	No vigente	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	No implementada	9	Los propietarios privados que han dejado sus pisos en los últimos años prefieren ofrecer en alquiler sus viviendas en el mercado privado, dado que las ventajas que se les ofrece no son suficientes.	0	Inserir publicidad en los medios de comunicación locales para ofrecer el servicio de alquiler a través de la empresa municipal.	2024	
30.4.	Atender en 15 minutos, como máximo, a las personas usuarias.	No vigente	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	12	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
30.5.	Mejorar la accesibilidad de las instalaciones, con un grado de satisfacción, como mínimo, de 7 puntos.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	9	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
30.6.	Ofrecer información clara, profesional y rigurosa a las personas usuarias, con un grado de satisfacción, como mínimo, de 7 puntos.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	8	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
30.7.	Dar respuesta a las quejas, sugerencias y/o reclamaciones recibidas mediante el buzón de quejas y sugerencias (física y en línea) de Gramepark, en un término no superior a 15 días.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	13	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	

31. Información digital

	Compromisos de calidad	Resultados anteriores						Resultados de 2023					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimiento			
										Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
31.1.	Aumentar el número de seguidores/as en las redes sociales (Twitter, Facebook e Instagram) entre un 5% y un 10%.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	5	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
31.2.	Velar por la actualización constante de la información en la web municipal y no obtener más de 10 quejas anuales por este concepto.	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	4	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
31.3.	Implementar una nueva capa de software para hacer más accesibles los contenidos de la web.	No vigente	No vigente	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Sí	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
31.4.	Hacer gestiones para posibilitar el nombramiento del/de la responsable de la unidad de accesibilidad.	No vigente	No vigente	No vigente	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Sí	No aplica	No aplica	No aplica	

32. Intervención

	Compromisos de calidad	Resultados anteriores						Resultados de 2023					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimiento			
										Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
32.1.	Mantener actualizada la información en la web municipal y no recibir más de 10 quejas anuales por este motivo.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	0	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
32.2.	Cargar el presupuesto cada año, de manera que el primer día hábil sea operativo para su ejecución.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Sí	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
32.3.	Aportar los documentos de la Intervención para publicar en el Portal de Transparencia, en un término igual o inferior a los 15 días, desde su aprobación o desde el momento en que los órganos competentes tienen conocimiento.	No vigente	No vigente	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Sí	No aplica	No aplica	No aplica	
32.4.	Disponer de un plan de auditorías anual.	No vigente	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Sí	No aplica	No aplica	No aplica	
32.5.	Realizar controles financieros no obligatorios a las empresas concesionarias.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Sí	No aplica	No aplica	No aplica	
32.6.	Garantizar el 90% de los términos de fiscalización previa limitada que marquen las bases de ejecución del presupuesto. Concretamente: 8 días laborables anteriores a la fecha de cierre de la orden del día de la Junta de Gobierno y del Pleno. Durante el último trimestre del año, estos términos pasarán a ser de 10 días laborables.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	90	No aplica	No aplica	No aplica	
32.7.	Garantir el 90% de los términos de fiscalización previa limitada que marcan las bases de ejecución del presupuesto. Concretamente: 4 días laborables por expedientes a aprobar por decreto. Durante el último trimestre del año, estos términos pasarán a ser de 10 días laborables.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	90	No aplica	No aplica	No aplica	
32.8.	Requerir, como máximo en 3 días, los antecedentes y documentos necesarios para complementar los expedientes objeto de fiscalización, a partir de la entrada del expediente a la Intervención.	No vigente	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	No implementada	No implementada	4	Acumulación de expedientes a finales del ejercicio.	0	No tramitación de expedientes sin plazo mínimo para su tramitación, en momentos de aglomeración de expedientes.	Último trimestre del ejercicio 2024

33. Mantenimiento de edificios municipales

	Compromisos de calidad	Resultados anteriores						Resultados de 2023					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimiento			
										Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
33.1.	Mantener reuniones de coordinación con la jefatura de servicios y responsables de los equipamientos, como mínimo, una vez al mes, mínimo en un 80 % de los casos.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	80	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
33.2.	Implantar una instalación de tele gestión, como mínimo, para controlar a distancia la maquinaria municipal y favorecer la reducción de consumos.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	No implementada	No implementada	0	Los sistemas actuales de telegestión que dependen de diferentes proveedores. Habría previamente que unificar el sistema.	0	Implantar un sistema de gestión integral para todos los equipamientos municipales.	No evaluadas
33.3.	Implantar, como mínimo, 5 medidas de ahorro energético en las instalaciones municipales.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	5	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
33.4.	Atender y/o intervenir en el 90% de las peticiones recibidas.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	90	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

34. Mantenimiento de vía pública

	Compromisos de calidad	Resultados anteriores						Resultados de 2023					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimiento			
										Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
34.1.	Pavimentación y mobiliario Iniciar, como mínimo, el 80% de las reparaciones de aceras y calzadas que impliquen riesgo, en menos de 24 horas desde el momento que se notifica la incidencia al servicio.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	98	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
34.2.	Iniciar, como mínimo, el 80% de las reparaciones del mobiliario urbano que impliquen riesgos en menos de 24 horas desde el momento que se notifica la incidencia al servicio.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	92	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
34.3.	Publicar en los medios de comunicación municipal los cortes de calle con una semana de antelación.	No vigente	No vigente	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Sí	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
34.4.	Alumbrado Aportar información sobre el alumbrado público de la ciudad, a los Círculos de Comparación Intermunicipal de la Diputación de Barcelona.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Si	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
34.5.	Mantener un sistema de control de calidad del alumbrado municipal.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Sí	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
34.6.	Alcantarillado Limpiar un 25% de la red de alcantarillado.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	58	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
34.7.	Limpiar, como mínimo, el 50% de las unidades de imbornales y rejas del alcantarillado.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	67	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
34.8.	Colocar 60 tapas nuevas de pozos y rejas.	No vigente	Implementada	No implementada	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	74	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
34.9.	Arreglar, como mínimo, 40 metros de tubulares de la red del alcantarillado.	No vigente	No evaluada	Implementada	No implementada	Implementada	No implementada	Implementada	45	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
34.10.	Atender más de un 85% de las actuaciones de urgencia.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	96	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

	Compromisos de calidad	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Cumplimiento	Indicadores	Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
34.11.	Accesos mecánicos Garantizar el buen funcionamiento de las escaleras, ascensores y rampas mecánicas en un 90%, mínimo, del horario establecido.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	97	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
34.12.	Dar respuesta en un tiempo medio de 90 minutos, desde el momento en que son detectadas, a las incidencias ordinarias de los accesos mecánicos.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	77	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
34.13.	Señalización y semáforos Supervisar diariamente las instalaciones semafóricas según los itinerarios establecidos.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Sí	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
34.14.	Resolver el 60% de las incidencias anuales relacionadas con la señalización vertical y horizontal.	No vigente	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
34.15.	Dar respuesta, como máximo en 3 días, al 85% de las solicitudes de corte de calle.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	Implementada	85	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
34.16.	Dar respuesta, con un máximo de 5 días ,al 15% de solicitudes de cortes de calle.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	Implementada	15	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
34.17.	Relaciones con compañías de suministros Inspeccionar, como mínimo, una vez a la semana, las obras de las compañías de suministros en la vía pública (agua, luz, gas, telefónica, etc.).	No vigente	Implementada	No evaluada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	3	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
34.18.	Aceptar, en más de un 95% de los casos, las obras de reposición del pavimento que las compañías hacen cuando acaban la reparación de sus averías.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	No evaluada	No evaluados	No evaluados	No evaluadas	No evaluadas	No evaluadas

35. Medio ambiente e higiene ambiental

	Compromisos de calidad	Resultados anteriores						Resultados de 2023					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimiento			
										Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
35.1.	Mejorar la protección del espacio natural, disminuyendo un 10% de los incendios forestales.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Sí. No se han registrado incendios en la zona forestal.	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
35.2.	Alcanzar un grado de satisfacción, como mínimo, de 7 puntos en las actividades del Programa de Actividades Educativas Complementarias.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	Implementada	Implementada	7,2	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
35.3.	Incrementar más de un 3% las acciones de mejora de la biodiversidad urbana.	No vigente	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	6	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
35.4.	Mejorar la tenencia responsable de animales aumentando, como mínimo, el 3% de las adopciones.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	62	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
35.5.	Dar respuesta en 24 horas al 70%, como mínimo, de las demandas urgentes de control de plagas.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	70	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
35.6.	Incrementar más del 5% la recogida de residuos de los puntos verdes del Raval y Can Calvet.	No vigente	No implementada	No evaluada	No implementada	No evaluada	No evaluada	No evaluada	No evaluados	Los puntos verdes no tienen las instalaciones ni los medios para hacer la medición de los kilos de residuos recogidos.	No evaluadas	Habría que hacer una revisión del método de evaluación de este compromiso.	2024

36. Mercados municipales

	Compromisos de calidad	Resultados anteriores						Resultados de 2023					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimiento			
										Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
36.1.	Atender el 95% de las reparaciones de pequeño mantenimiento en menos de 24h desde el momento en que la deficiencia es detectada.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	95	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
36.2.	Comunicar en menos de 4 horas a las personas responsables del mantenimiento las averías detectadas, en el 95% de casos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	95	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
36.3.	Tramitar los expedientes administrativos de concesión de paradas en un tiempo medio de 4 meses desde la entrega de la documentación.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	4	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
36.4.	Gestionar los requerimientos para dar cumplimiento a las ordenanzas y reglamentos de los mercados en un tiempo medio de 24h.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	24	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
36.5.	Realizar, como mínimo, 4 reuniones de coordinación y seguimiento con las juntas de personas concesionarias.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	4	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
36.6.	Limpiar cada 24 horas las zonas comunes de los mercados municipales, excepto domingos y festivos, en un 95% de los casos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	95	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	

37. Museo Torre Balldovina

Compromisos de calidad		Resultados anteriores						Resultados de 2023					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimiento			
										Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
37.1.	Ofrecer, como mínimo, 1 exposición temporal sobre el pasado y presente de la ciudad.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	2	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
37.2.	Obtener una valoración de 7 puntos en relación a las exposiciones temporales sobre el pasado y presente de la ciudad.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	10	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
37.3.	Realizar, como mínimo, 200 actividades educativas..	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	398	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
37.4.	Obtener una valoración, como mínimo, de 7 puntos en relación a las actividades educativas ofertadas.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	9	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
37.5.	Responder el 90% de peticiones de préstamo temporal de piezas, como máximo en 30 días.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
37.6.	Resolver el 90% de las peticiones de préstamo temporal de piezas, como máximo en 60 días.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
37.7.	Atender, como máximo en 15 días, el 90% de las consultas sobre el fondo, orientación en la investigación y/o de información histórica.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	97	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	

38. Limpieza y recogida de residuos

	Compromisos de calidad	Resultados anteriores						Resultados de 2023					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimiento			
										Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
38.1.	Conseguir el 95% de frecuencia mínima diaria de recogida de basura (excepto el día de Navidad y Año Nuevo).	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	99	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
38.2.	Recoger la fracción de residuos selectivos en un 95% de los casos, como mínimo, 3 días a la semana.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
38.3.	Realizar la recogida domiciliaria de voluminosos como máximo en 3 días, des de la fecha de solicitud del servicio.	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	3	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
38.4.	Recoger muebles y voluminosos de la vía pública como máximo en 2 días, desde la fecha en que son detectados.	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	1	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
38.5.	Recoger diariamente 4.000 kg de media de muebles y voluminosos, de lunes a viernes (los datos corresponden a toda la semana).	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	6.070	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
38.6.	Retirar diariamente el papel/cartón y la fracción orgánica de los comercios de las principales vías comerciales (excepto festivos), en un 95% de los casos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
38.7.	Obtener una media igual o superior a 5,5 puntos, en las inspecciones de limpieza viaria.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	No evaluados	No se ha dispuesto de personal para hacer las inspecciones de limpieza viaria.	0	En el año 2024 se dispondrá de los medios necesarios para hacer estas inspecciones, gracias a la contratación de la empresa Sistemes Mediambientals.	1 de enero de 2024
38.8.	Recoger cada día, como mínimo, las papeleras de las zonas de gran afluencia de peatones, en un 90% de los casos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
38.9.	Retirar los vertidos de los alrededores de los contenedores cada 2 días de media, en el 90% de los casos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
38.10.	Limpiar mensualmente los contenedores en el 90% de los casos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	

Compromisos de calidad		2017	2018	2019	2020	2021	2022	Cumplimiento	Indicadores	Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
38.11.	Limpiar los solares municipales de media 1 vez al año en el 90% de los casos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

39. Obras públicas

	Compromisos de calidad	Resultados anteriores						Resultados de 2023					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimiento			
										Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
39.1.	Redactar el 70% de los proyectos de obras planificados anualmente.	No vigente	No vigente	No vigente	No implementada	Implementada	Implementada	No implementada	60	Faltan más medios técnicos para desarrollar los proyectos o sistemas ágiles de contratación de personal externo, así como más financiación para redactar los proyectos planificados y los necesarios.	No evaluadas	Se necesita la dotación de estos medios.	A determinar por otros servicios internos
39.2.	Iniciar un 70% de las obras planificadas anualmente.	No vigente	No vigente	No vigente	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	70	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
39.3.	Participar presencialmente en sesiones dirigidas a la ciudadanía para informar de obras de gran incidencia.	No vigente	No vigente	No vigente	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Sí	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
39.4.	Actuar en 2 Áreas de Conservación y Rehabilitación (ACR) municipales, dentro del Plan de Rehabilitación de Vivienda "Santa Coloma renovamos los barrios".	No vigente	No vigente	No vigente	No evaluada	Implementada	Implementada	No implementada	2	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

40. Oficina de información y atención a la ciudadanía

	Compromisos de calidad	Resultados anteriores						Resultados de 2023					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimiento			
										Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
40.1.	Proporcionar una información rigurosa, suficiente y útil y obtener una valoración mínima de 7 puntos por parte de las personas usuarias.	No vigente	No vigente	No vigente	Implementada	No evaluada	No evaluada	No evaluada	No evaluados	No evaluados por cargas de trabajo.	No evaluadas	No evaluadas	No evaluadas
40.2.	Ofrecer un espacio de acogida adecuado y obtener una valoración mínima de 7 puntos por parte de las personas usuarias.	No vigente	No vigente	No vigente	Implementada	No evaluada	No evaluada	No evaluada	No evaluados	No evaluados por cargas de trabajo.	No evaluadas	No evaluadas	No evaluadas
40.3.	Atender de manera satisfactoria las personas usuarias con un grado de satisfacción global mínimo de 7 puntos.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	No evaluada	No evaluada	No evaluados	No evaluados por cargas de trabajo.	No evaluadas	No evaluadas	No evaluadas
40.4.	Atender las peticiones a demanda en un tiempo medio de espera inferior a 25 minutos.	Implementada	No implementada	No implementada	Implementada	No evaluada	No evaluada	No evaluada	No evaluados	No evaluados por cargas de trabajo.	No evaluadas	No evaluadas	No evaluadas
40.5.	Atender las peticiones a través de cita previa en un tiempo medio inferior a 5 minutos.	Implementada	Implementada	No implementada	No implementada	No implementada	No evaluada	No evaluada	No evaluados	No evaluados por cargas de trabajo.	No evaluadas	No evaluadas	No evaluadas

41. Oficina municipal de información al consumidor

	Compromisos de calidad	Resultados anteriores						Resultados de 2023					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimiento			
										Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
41.1.	Atender todas las demandas con cita previa en un tiempo máximo de 14 días.	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	Implementada	Implementada	8	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
41.2.	Abrir los expedientes de queja, reclamación y/o denuncia en un término máximo de 20 días.	Implementada	No implementada	No evaluada	No evaluada	No implementada	No implementada	14	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
41.3.	Cerrar los expedientes de queja, reclamación y/o denuncia en un término máximo de 6 meses.	Implementada	Implementada	No evaluada	No evaluada	Implementada	Implementada	4	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
41.4.	Ofrecer actividades educativas y conseguir que, como mínimo, el 50% de los centros de educación secundaria trabajen temas de consumo responsable.	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	Implementada	Implementada	78	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
41.5.	Dar respuesta al 80% de las consultas formalizadas por correo electrónico en un tiempo máximo de 6 días laborables.	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	Implementada	Implementada	84	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
41.6.	Divulgar, como mínimo, 6 noticias sobre temas de consumo en la hoja informativa y otros medios de comunicación local.	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	No implementada	Implementada	51	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	

42. Parques y jardines

	Compromisos de calidad	Resultados anteriores						Resultados de 2023					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimiento			
										Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
42.1.	Incrementar hasta un 2% la calidad de la limpieza en las zonas pavimentadas de las zonas verdes.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	2	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
42.2.	Disminuir las molestias provocadas por el arbolado viario y no superar el 30% de quejas por este motivo.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	36	No evaluados	No evaluadas	No evaluadas	

43. Planificación estratégica y gobierno abierto

	Compromisos de calidad	Resultados anteriores						Resultados de 2023					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimiento			
										Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
43.1.	Velar por el mantenimiento de la información en la web actualizada, clara y accesible y no recibir más de 10 quejas y derivarlas todas a los servicios correspondientes.	Implementada	Implementada	No implementada	No evaluada	Implementada	Implementada	Implementada	4	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
43.2.	Derivar todas las quejas por información deficiente a la web municipal a los servicios correspondientes.	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	Implementada	Implementada	Implementada	100	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
43.3.	Convocar, como mínimo, dos foros ciudadanos para presentar y debatir propuestas de actuaciones públicas.	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	2	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
43.4.	Incrementar un 20% las acciones participativas diferentes a las previstas en el Plan de Acción Municipal 2015-19, para mejorar y ampliar las oportunidades de participación de la ciudadanía.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	22	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
43.5.	Canalizar y referenciar como mínimo 3 acciones y procesos participativos desde la proximidad de las Regidurías de Distrito.	Implementada	Implementada	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	6	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

44. Policía local

	Compromisos de calidad	Resultados anteriores						Resultados de 2023					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimiento			
										Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
44.1.	Tiempo de respuesta Responder el 90% de los requerimientos de actuación urgente, dentro del término municipal, en un tiempo máximo de 9 minutos (excepto en condiciones extremas e imprevisibles).	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
44.2.	Llegar a los lugares de los accidentes de tránsito con personas heridas dentro del casco urbano, como máximo en 9 minutos, en el 90% de los casos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
44.3.	Responder el 90% de las demandas ciudadanas telefónicamente, por escrito o por correo electrónico, en un tiempo máximo de 20 días.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	90	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
44.4.	Atenciones y derivaciones Atender el teléfono de urgencias 092, 24 h/365 días, con confidencialidad y posibilidad de acceso a otros servicios de urgencia (también se puede acceder a este servicio mediante el teléfono de cobertura europea 112). No recibir más de un 1% de quejas por atención deficiente.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	1	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
44.5.	Asistir al 100% de las víctimas de delitos y especial atención a mujeres y menores víctimas de maltratos en el ámbito del hogar (violencia doméstica y violencia de género).	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
44.6.	Derivar los casos que lo requieran a otros servicios asistenciales municipales o a otras administraciones. I	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
44.7.	Derivar al Servicio de Mediación las infracciones y/o conductas susceptibles de ser resueltas mediante una solución amistosa y que requieran de un seguimiento específico.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
44.8.	Asistir y asesorar al 100% de los menores residentes en el municipio detectados/as con tenencia o consumo de drogas en la vía pública.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	

	Compromisos de calidad	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Cumplimiento	Indicadores	Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
44.9.	Derivar, como mínimo, el 15% de los casos de menores residentes en el municipio, detectados/as con tenencia o consumo de drogas en la vía pública al Programa de Reparación y Conciliación Municipal.	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	20	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
44.10.	Seguridad viaria Realizar estudios de los puntos de la ciudad donde se produzcan concentración de accidentes de tránsito con víctimas y proponer mejoras, en caso que sea necesario.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Sí	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
44.11.	Retirar de la vía pública los vehículos abandonados que representen un riesgo en un tiempo máximo de 24 horas.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
44.12.	Retirar de la vía pública el 80% de los vehículos abandonados que no representen riesgo, en un tiempo máximo de 30 días.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	90	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
44.13.	Retirar de la vía pública el 100% de los vehículos abandonados que no representen riesgo, en un tiempo máximo de 60 días.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
44.14.	Admitir todas las peticiones recibidas de los centros educativos para participar en el Programa de Educación Viaria y Civismo.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

45. Promoción de la ciudad y turismo

	Compromisos de calidad	Resultados anteriores						Resultados de 2023					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimiento			
										Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
45.1.	Obtener una puntuación mínima de 7 puntos en las encuestas de satisfacción sobre las rutas turísticas.	No vigente	Implementada	Implementada	No evaluada	No evaluada	Implementada	10	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
45.2.	Mantener actualizada la información en la web municipal y no recibir más de 10 quejas por este motivo.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	0	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
45.3.	Convocar la Mesa de la Gastronomía, como mínimo, 2 veces al año.	No vigente	No implementada	No implementada	No implementada	No implementada	No implementada	No evaluada	0	La Mesa de la Gastronomía no está constituida. No está incluida en los órganos de participación ciudadana locales.	0	Actualizar la carta para eliminar este compromiso.	2024
45.4.	Promover la ciudad a través de las redes sociales e incrementar el número de seguidores/as, como mínimo, un 3%.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	23	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
45.5.	Fomentar la marca Santa Coloma fuera del municipio, difundiéndola, como mínimo, en 3 oficinas de información turística.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	15	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
45.6.	Dar a conocer las rutas turísticas de Santa Coloma de Gramenet y conseguir que, como mínimo, el 30% de las personas participantes sean de fuera de la ciudad.	No vigente	No vigente	No vigente	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	46	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
45.7.	Promocionar la marca Santa Coloma Gastronómica (DeGusta, Raïm i Cultura, Mostra Gastronòmica), realizando, como mínimo, 20 actividades.	No vigente	No vigente	No vigente	No implementada	No implementada	Implementada	No implementada	19	Por falta de recursos, aunque se da continuidad a la Muestra de Vinos, Uva y Cultura.	No evaluadas	No evaluadas	No evaluadas

46. Punto del voluntariado

	Compromisos de calidad	Resultados anteriores						Resultados de 2023					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimiento			
										Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
46.1.	Conseguir un grado de satisfacción del profesorado sobre las sesiones de sensibilización para jóvenes escolarizados/as, de, como mínimo, 7 puntos.	No vigente	No evaluada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	9	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
46.2.	Mantener actualizada la información en la web municipal y redes sociales y no recibir más de 10 quejas por este motivo.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	0	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
46.3.	Atender, como máximo en 48 horas (desde el momento de la recepción), el 100% de las solicitudes que lleguen al Punto solicitando talleres de sensibilización para jóvenes (Programa de Actividades Educativas Complementarias al Currículum).	No vigente	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
46.4.	Realizar, como mínimo, 3 talleres de formación para el voluntariado.	No vigente	No implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	4	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
46.5.	Conseguir un grado de satisfacción mínimo de 8 puntos en los talleres de formación para el voluntariado.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	9	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
46.6.	Hacer la primera entrevista a las personas que quieran trabajar como voluntarias en el máximo de una semana desde su petición, como mínimo en el 90% de los casos.	No vigente	No evaluada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	90	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
46.7.	Reconocer y agradecer la tarea del voluntariado de la ciudad en un acto festivo el Día Internacional del Voluntariado.	No vigente	No evaluada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Sí	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

47. Recaudación

	Compromisos de calidad	Resultados anteriores						Resultados de 2023					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimiento			
										Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
47.1.	Implementar encuestas de satisfacción a partir del año 2018, con un grado de satisfacción superior a 6 puntos.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	No evaluada	No evaluados	El ajuntamiento ya no tiene oficina de recaudación con atención al pública, dado que se ha delegado la recaudación en voluntaria de la mayoría de los ingresos municipales al Organismo de gestión tributaria de la Diputación de Barcelona.	0	Se actualizará la carta para eliminar este compromiso, que ha pasado a otra administración.	2024
47.2.	Atender a la ciudadanía de forma presencial en un tiempo medio de atención menor o igual a 8 minutos.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	No evaluada	No evaluados	El ajuntamiento ya no tiene oficina de recaudación con atención al pública, dado que se ha delegado la recaudación en voluntaria de la mayoría de los ingresos municipales al Organismo de gestión tributaria de la Diputación de Barcelona.	0	Se actualizará la carta para eliminar este compromiso, que ha pasado a otra administración.	2024

48. Recursos humanos

	Compromisos de calidad	Resultados anteriores						Resultados de 2023					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimiento			
										Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
48.1.	Mantener actualizadas en la web municipal las convocatorias de selección de personal y no recibir más de 5 quejas por este motivo.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	0	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
48.2.	Favorecer la oferta pública de ocupación convocando, como mínimo 3 procesos de selección.	No vigente	No vigente	No vigente	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	32	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
48.3.	Garantizar buena calidad de la formación del personal, con una valoración superior o igual a 7 puntos, en el 90% de los cursos	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	91	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
48.4.	Formar el 15 % de la plantilla en materia de primeros auxilios, uso de desfibriladores, emergencias y extinción de incendios.	No vigente	No implementada	No implementada	No implementada	No implementada	Implementada	39	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
48.5.	Garantizar la tramitación administrativa de operaciones contables de personal en un término máximo de 4 días.	No vigente	Implementada	No evaluada	No implementada	No evaluada	No evaluada	No evaluada	No evaluados	No evaluados	No evaluadas	No evaluadas	
48.6.	Atender el 95% de las consultas y requerimientos por escrito del personal, como máximo en 15 días.	No vigente	No implementada	No evaluada	No implementada	No evaluada	No evaluada	Implementada	95	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
48.7.	Implementar el 50% del Portal del Empleado/da durante el periodo 2020- 2021.	No vigente	Implementada	No evaluada	No implementada	No evaluada	No evaluada	No evaluada	No evaluados	No ha sido posible implantarlo porque se han priorizado otros objetivos.	No evaluadas	Cambiar el compromiso en 2024: Implementar un 25% anualmente en el periodo 2024-2027.	No evaluadas

49. Relaciones institucionales

Compromisos de calidad		Resultados anteriores						Resultados de 2023					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimiento			
										Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
49.1.	Cerrar el 65% de los expedientes de quejas, sugerencias, demandas de actuación y consultas (QUI) dentro del año natural.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	82	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
49.2.	Dar respuesta, como mínimo, al 40% de las quejas, sugerencias, demandas de actuación y consultas (QUI) como máximo en 45 días.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	76	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
49.3.	Dar respuesta, como máximo, al 32% de las quejas, sugerencias, demandas de actuación y consultas (QUI) entre 46 y 65 días.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	10	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
49.4.	Dar respuesta, como máximo, al 28% de las quejas, sugerencias, demandas de actuación y consultas (QUI) en 66 días o más.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	15	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
49.5.	Mantener actualizados los servicios del buzón de quejas (QUI) en la web municipal y no recibir más de 10 quejas por este motivo.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	0	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
49.6.	Formar al personal municipal que lo necesite en el uso del programa del buzón de quejas (QUI).	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
49.7.	Publicar durante el primer cuatrimestre del año siguiente el informe anual de quejas, sugerencias, demandas de actuación y consultas recibidas en el Ayuntamiento.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Sí	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
49.8.	Informar a la ciudadanía mediante todas las reuniones que sean necesarias y solicitadas, sobre el uso del Programa transversal de quejas QUI.	No vigente	Implementada	Implementada	No implementada	No evaluada	No evaluada	Implementada	100	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

	Compromisos de calidad	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Cumplimiento	Indicadores	Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
49.9.	Ofrecer un servicio de calidad a las personas usuarias y obtener un grado de satisfacción, como mínimo, de 6,5 puntos.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	No evaluada	No evaluada	No evaluados	Los cuestionarios de calidad se facilitan en las atenciones presenciales a la ciudadanía. Durante el año 2023 se han continuado haciendo mayoritariamente atenciones telefónicas a la ciudadanía, no presenciales, a excepción de entidades para la gestión de convenios de colaboración y atenciones ciudadanas con carácter de urgencia. En las de carácter de urgencia no se pasan cuestionario porque no resulta adecuado.	0	1. Atenciones telefónicas: a valorar si después de realizar atenciones telefónicas hay que pasar un cuestionario automático de voz sobre el grado de satisfacción. 2. Evaluar el canal QUI: a valorar si, una vez que la ciudadanía recibe la respuesta, pueda evaluar el grado de satisfacción de la experiencia en este canal.	Pendiente de valorar las mejoras y de planificar las tareas en caso afirmativo.

50. Salud pública y seguridad alimentaria

	Compromisos de calidad	Resultados anteriores						Resultados de 2023					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimiento			
										Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
50.1.	Salud pública Dar respuesta a todas las demandas de actividades de promoción de la salud para jóvenes en situaciones de vulnerabilidad, según las necesidades detectadas por el equipo educativo.	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	Implementada	Implementada	100	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
50.2.	Dar respuesta a todas las demandas de actividades de promoción de la salud para centros de secundaria en los siguientes ámbitos: afectividad, sexualidad, alimentación, salud mental, pantallas, drogas y acoso.	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	Implementada	Implementada	100	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
50.3.	Gestionar, como mínimo, el 90% de las demandas de actividades en un término máximo de 15 días.	Implementada	No implementada	Implementada	No evaluada	Implementada	Implementada	100	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
50.4.	Dar soporte a todas las actividades de prevención del VIH y sida solicitadas por los centros de educación secundaria, en el marco de una campaña anual de sensibilización y prevención.	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	Implementada	Implementada	100	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
50.5.	Disponer de un Plan Municipal sobre Drogas que enmarque todas las acciones preventivas y de normalización social de personas drogodependientes, con una evaluación cuatrienal.	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	No implementada	No implementada	No implementada	0	Desde 2023, las actuaciones se enmarcan en el Programa de Bienestar y Adicciones.	No evaluadas	Es necesario hacer la modificación del indicador que da respuesta al contexto actual. Indicador nuevo: Ofrecer, como mínimo, 6 actividades comunitarias sobre la prevención de adicciones.	2024
50.6.	Atender, como mínimo, el 90% de las demandas de profesionales, familiares y jóvenes que se encuentren en medio abierto o en asesoría, en un periodo máximo de 10 días.	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	Implementada	Implementada	100	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
50.7.	Seguridad alimentaria Inspeccionar, como mínimo, el 50% de los establecimientos de nueva apertura y cambios de titular.	Implementada	Implementada	No implementada	No evaluada	Implementada	Implementada	No implementada	47	La empresa licitada, encargada de estas tareas, inició su trabajo en el mes de julio de 2023 (a mediados de año).	No evaluadas	Dar continuidad a estas tareas.	2024

	Compromisos de calidad	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Cumplimiento	Indicadores	Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
50.8.	Inspeccionar como mínimo el 50% de los establecimientos de nueva apertura clasificados.	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	Implementada	Implementada	No implementada	47	La empresa licitada, encargada de estas tareas, inició su trabajo en el mes de julio de 2023 (a mediados de año).	No evaluadas	Anular este indicador porque coincide con el compromiso 50.7.	2024
50.9.	Mantener el censo municipal de establecimientos de alimentación actualizado, con un mínimo del 80% de los establecimientos de nueva apertura censados.	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	Implementada	No implementada	No implementada	27	Personal de baja y no sustituido.	No evaluadas	Se revisará este compromiso.	2024
50.10.	Inspeccionar el 90% de los establecimientos denunciados en menos de 48 horas (días laborables).	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	Implementada	Implementada	Implementada	100	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
50.11.	Hacer el seguimiento y control, como mínimo, del 50% de los establecimientos de más riesgo, según determina el protocolo de riesgo de la Diputación de Barcelona.	Implementada	No implementada	No implementada	No evaluada	Implementada	Implementada	No implementada	44	Personal de baja y no sustituido.	No evaluadas	No evaluadas	No evaluadas
50.12.	Otros compromisos Inspeccionar el 100% de los centros de pírching, tatuaje y/o micro pigmentación, para hacer el seguimiento.	Implementada	No implementada	Implementada	No evaluada	No implementada	No implementada	Implementada	100	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
50.13.	Gestionar el 100% de las autorizaciones sanitarias solicitadas para la puesta en marcha de centros de pírching, tatuaje y/o micro pigmentación.	Implementada	Implementada	No implementada	No evaluada	Implementada	Implementada	Implementada	100	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

51. Servicios jurídicos

	Compromisos de calidad	Resultados anteriores						Resultados de 2023					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimiento			
										Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
51.1.	Reducir el término de resolución de las reclamaciones de responsabilidad patrimonial por debajo del término legalmente establecido, como mínimo en un 25% de los casos.	No vigente	No evaluada	Implementada	No evaluada	Implementada	Implementada	Implementada	48	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

52. Servicios sociales

	Compromisos de calidad	Resultados anteriores						Resultados de 2023					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimiento			
										Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
52.1.	Atención a la infancia y las familias Conceder a las personas usuarias el 90%, como mínimo, de las entrevistas solicitadas a los servicios sociales básicos.	No vigente	Implementada	No evaluada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
52.2.	Garantizar atención social de urgencias durante las 24 horas del día a las personas usuarias que cumplan los criterios establecidos para este tipo de servicio. Estas demandas se atenderán en los servicios sociales básicos o a través del CUESB.	No vigente	Implementada	No evaluada	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	75	Se han producido diferentes problemas con la empresa proveedora del realojo de urgencia.	No evaluadas	No evaluadas	No evaluadas
52.3.	Facilitar, como mínimo, en el 90% de los casos, la realización de entrevistas en inglés, francés, árabe, chino o urdú, a las personas que no conozcan ni el catalán ni el castellano. Estas entrevistas se deberán de pedir con cita previa.	No vigente	Implementada	No evaluada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	90	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
52.4.	Facilitar a las personas usuarias información sobre los servicios sociales municipales y de otras Administraciones y no recibir más de 10 quejas por información deficiente.	No vigente	Implementada	No evaluada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	0	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
52.5.	Favorecer la coordinación institucional para gestionar las situaciones de riesgo y maltrato infantil y adolescente, a través del funcionamiento de la Mesa Local de Infancia.	No vigente	No vigente	No vigente	Implementada	Implementada	No implementada	No implementada	No	Hay que hacer una revisión de las funciones de la Mesa.	No evaluadas	Revisar las funciones de la Mesa.	No evaluadas
52.6.	Poner en marcha el protocolo de actuación para gestionar situaciones de riesgo y maltrato infantil y adolescente.	No vigente	No vigente	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Sí	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
52.7.	Atención a las personas en condición de dependencia y adultos/as vulnerables Atender en un tiempo medio inferior a 4 semanas, el 90% de las personas usuarias de la unidad de acogida, atención a las personas mayores, dependencia y adultos/as vulnerables.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	Implementada	90	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
52.8.	Atender en un tiempo medio inferior a 2 semanas al 90% de las personas usuarias del servicio de transporte adaptado.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	No implementada	80	No evaluados	No evaluadas	No evaluadas	No evaluadas

	Compromisos de calidad	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Cumplimiento	Indicadores	Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
52.9.	Ofrecer el servicio de tele-asistencia, como mínimo, a 100 nuevas personas mayores de 75 años.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	Implementada	100	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

53. Sistemas de información

	Compromisos de calidad	Resultados anteriores						Resultados de 2023					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimiento			
										Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
53.1.	Resolver el 50% de las incidencias informáticas, como máximo, en 1 hora.	No vigente	No implementada	No implementada	No implementada	No implementada	Implementada	51	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
53.2.	Resolver el 80% de las incidencias informáticas en 48 horas, como máximo.	No vigente	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	91	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
53.3.	Actualizar regularmente los manuales de las aplicaciones informáticas y elaborar, como mínimo, 1 nuevo.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	17	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
53.4.	Resolver, como máximo en 48 h, las altas, bajas y modificaciones de las personas usuarias para el uso de las aplicaciones informáticas.	No vigente	No implementada	No implementada	Implementada	Implementada	No implementada	No implementada	94	No evaluados	No evaluadas	No evaluadas	No evaluadas
53.5.	Garantizar la disponibilidad de las bases de datos de los servicios críticos, como mínimo en un 99% del tiempo de uso.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
53.6.	Garantizar la disponibilidad de los servidores, como mínimo en un 90%, del tiempo de uso.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
53.7.	Restaurar correctamente los datos de las copias de seguridad en el 98% de los casos.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	

54. Solidaridad y cooperación

	Compromisos de calidad	Resultados anteriores						Resultados de 2023					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimiento			
										Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
54.1.	Realizar una convocatoria de subvenciones para proyectos de cooperación y acciones de sensibilización.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	1	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
54.2.	Dedicar, como mínimo, el 70% de la aplicación presupuestaria de cooperación indirecta a la convocatoria de subvenciones para proyecto de cooperación y acción de sensibilización.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	70	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
54.3.	Participar, como mínimo, en 3 campaña anuales de solidaridad y ayuda humanitaria, coordinadas a nivel general, y con las propuestas de entidades locales en difusión, actividades y soporte de recursos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	6	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
54.4.	Destinar, como mínimo, un 10% de la aplicación presupuestaria de cooperación indirecta a las campañas de solidaridad y ayuda humanitaria.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	15	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
54.5.	Mantener actualizados el espacio web y las redes sociales, como mínimo, con la publicación de 4 notas informativas semanales en las redes sociales.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	4	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
54.6.	Dar respuesta a las solicitudes de entidades, grupos, colectivos o personas para la organización y gestión de eventos, en un término máximo de 10 días laborables.	Implementada	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
54.7.	No recibir más de 5 queja anuales en relación al programa de solidaridad y cooperación.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	0	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
54.8.	Incorporar al "Plan de sensibilización en solidaridad y valores" la realización de 10 sesiones, como mínimo, de difusión e información.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	16	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
54.9.	Incorporar al "Plan de sensibilización en solidaridad y valores" la realización de un taller, como mínimo.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	6	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	

	Compromisos de calidad	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Cumplimiento	Indicadores	Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
54.10.	Incorporar al 'Plan de sensibilización en solidaridad y valores' la realización de un curso, como mínimo.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	2	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
54.11.	Incorporar al 'Plan de sensibilización en solidaridad y valores' la realización de 4 exposiciones, como mínimo.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	7	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
54.12	Conseguir un grado de satisfacción mínimo del 'Plan de sensibilización en solidaridad y valores' de 6 puntos.	No evaluada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	8	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

55. Soporte administrativo de los servicios territoriales

	Compromisos de calidad	Resultados anteriores						Resultados de 2023					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimiento			
										Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
55.1.	Facilitar información administrativa a otros servicios y departamentos internos y no recibir más de 5 quejas por información deficiente.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	0	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
55.2.	Elaborar propuestas de articulado y de disposiciones de carácter general (ordenanzas y ordenanzas fiscales), en un tiempo medio de 15 días laborables.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	No evaluada	Este año no se ha podido tramitar ninguno.	No evaluados	No evaluadas	No evaluadas	No evaluadas
55.3.	Entregar en los términos previstos los indicadores relativos al PAM, transparencia, cuenta general y cartas de servicios.	No vigente	No vigente	No vigente	Implementada	No implementada	Implementada	Implementada	Sí	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

56. Soporte administrativo de los servicios a las personas

	Compromisos de calidad	Resultados anteriores						Resultados de 2023					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimiento			
										Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
56.1.	Realizar una encuesta de satisfacción a las personas usuarias internas a partir del año 2018.	No vigente	Implementada	Implementada	No evaluada	No evaluada	No evaluada	No evaluados	Falta de recursos.	0	Hay que reconsiderar la viabilidad de este compromiso.	2024	
56.2.	Facilitar información administrativa a otros servicios y departamentos internos y no recibir más de 5 quejas por información deficiente.	No vigente	Implementada	Implementada	No evaluada	Implementada	No evaluada	Implementada	0	No aplica	No aplica	No aplica	
56.3.	Elaborar propuestas de articulado y de disposiciones de carácter general (ordenanzas y ordenanzas fiscales), en un tiempo máximo de 15 días laborables.	No vigente	Implementada	Implementada	No evaluada	Implementada	No evaluada	Implementada	15	No aplica	No aplica	No aplica	
56.4.	Convocar, como mínimo, 1 reunión mensual con los diferentes servicios y departamentos de las áreas de las cuales depende para informar sobre la tramitación de expedientes de contratación y otros expedientes administrativos.	No vigente	Implementada	Implementada	No evaluada	Implementada	No evaluada	Implementada	1	No aplica	No aplica	No aplica	

57. Teatro Sagarra y Auditorio Can Roig i Torres

	Compromisos de calidad	Resultados anteriores						Resultados de 2023					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimiento			
										Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
57.1.	Formalizar con acuerdos previos con las personas que soliciten el uso del teatro y del auditorio, el cumplimiento de la normativa de seguridad y protección de actos públicos.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	100	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
57.2.	Mantener la información actualizada en el web municipal, de manera clara y accesible, y no recibir más de 10 quejas por información deficiente.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	2	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
57.3.	Dedicar el 40% de la programación del Teatro a 12 acciones teatrales sobre temas de salud pública, solidaridad, igualdad de género, etc.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	48	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
57.4.	Conseguir una asistencia de 3.500 espectadores/as a las acciones teatrales sobre temas de salud pública, solidaridad, igualdad de género, etc.	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	7.070	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	

58. Tesorería

	Compromisos de calidad	Resultados anteriores						Resultados de 2023					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimiento			
										Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
58.1.	Hacer el pago a proveedores/as en un tiempo medio inferior a 60 días, en términos anuales (media desde que se registra la factura hasta que se paga al proveedor).	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	41	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
58.2.	Tramitar los pagos a proveedores/as por parte de la Tesorería en un tiempo medio inferior a 30 días, en términos anuales (media desde que se aprueba la obligación reconocida –entra en Tesorería- y se paga al proveedor).	No vigente	No vigente	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	16	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	